

Ogólne Warunki

Ogólne warunki handlowe

Ogólne warunki handlowe usługi Portfel Aircash („Ogólne Warunki”)

Przeczytaj uważnie Ogólne Warunki. Niniejsze Ogólne Warunki zawierają ważne informacje na temat Twoich praw i obowiązków związanych z aplikacją Aircash i Portfelem Aircash oraz powiązаныmi usługami. Musisz zaakceptować niniejsze Ogólne Warunki w procesie rejestracji oraz w procesie nawiązywania relacji biznesowej i jesteś zobowiązany do korzystania z usługi zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami.

1. Ogólne

1.1. Usługę Portfel Aircash i usługi powiązane świadczy firma Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (dalej: „**my**” lub „**Emitent**”, lub „**Dostawca usług płatniczych**”, lub „**Aircash**”), który emituje pieniądź elektroniczny na podstawie zgody organu nadzorczego, Chorwackiego Banku Narodowego („**CNB**”), na emisję pieniądza elektronicznego. Emitent został wpisany do [rejestr](#) instytucji płatniczych i instytucji pieniądza elektronicznego Chorwackiego Banku Narodowego i Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA) pod numerem IEN116.

1.2. Portfel Aircash to usługa świadczona w ramach aplikacji Aircash (dalej: „**Aplikacja Aircash**”), umożliwiająca Użytkownikowi przechowywanie pieniądza elektronicznego oraz przeprowadzanie transakcji z rachunku pieniądza elektronicznego (zwanego dalej: „**Kontem**”). Na potrzeby niniejszych Ogólnych Warunków termin „Użytkownik” oznacza osobę, która zgodziła się przestrzegać niniejszych Ogólnych Warunków i nawiązała stosunki handlowe z Emitentem lub założyła Konto (zwaną dalej: „**Użytkownikiem**”).

1.3. Niniejsze Ogólne Warunki regulują wszelkie kwestie związane z Portfelem Aircash i usługami z nim związanymi, tj. otwieraniem, użytkowaniem i zamykaniem Konta, a także emisją i wykupem pieniądza elektronicznego z Konta. Ogólne Warunki stanowią także umowę pomiędzy nami, jako Emitentem pieniądza elektronicznego i Dostawcą Konta, z jednej strony, a Użytkownikiem, z drugiej (zwaną dalej: „**Umową**”).

1.4. Dane kontaktowe Emitenta:

email: info@aircash.eu

tel. +48 800 909693

1.5. Rejestracja i korzystanie przez Użytkownika z Konta następuje wyłącznie w ramach Aplikacji Aircash Emitenta, gdzie Użytkownik przed skorzystaniem z usługi potwierdza zapoznanie się i akceptację niniejszego Regulaminu. Aktualna wersja niniejszych Ogólnych Warunków jest dostępna na <https://aircash.eu> (dalej: „**Witryna**”) w sekcji „Ogólne Warunki – Portfel Aircash”.

1.6. W przypadku korzystania z Portfela Aircash na potrzeby usług A-bon pewne prawa i obowiązki nieuregulowane w niniejszym Regulaminie Ogólnym podlegają Ogólnym Warunkom emisji pieniądza elektronicznego A-bon (dostępnym pod adresem: <https://abon.cash/> – Pamiętaj o przeczytaniu niniejszego regulaminu, jeśli zamierzasz korzystać z A-bon). W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszymi Ogólnymi Warunkami a Ogólnymi Warunkami emisji Pieniądza Elektronicznego A-bon pierwszeństwo w zakresie praw i obowiązków związanych z Kontem mają niniejsze Ogólne Warunki.

1.7. Prawa własności intelektualnej związane z Aplikacją Aircash, jak również całym rozwiązaniem teleinformatycznym (zwanym dalej: „**Oprogramowaniem**”) stanowią własność Emitenta i/lub jego

dostawców. Jakakolwiek kopia, zmiana lub finalizacja całości lub części Oprogramowania, która może zostać wykonana przez osobę trzecią, upoważnioną lub nieupoważnioną, również stanowi własność Emitenta i/lub jego dostawców.

1.8. Emitent umożliwia korzystanie z Oprogramowania wyłącznie zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami. Emitent zastrzega sobie wszelkie prawa, które nie zostały wyraźnie przyznane na mocy Ogólnych Warunków. Ogólne Warunki przyznają Użytkownikom prawo do korzystania z Oprogramowania, lecz nie nabywają oni praw własności do Oprogramowania lub pewnych części Oprogramowania. Użytkownikowi nie wolno dokonywać takich nieautoryzowanych kopii ani korzystać z Oprogramowania niezgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami.

1.9. Aby móc korzystać z Portfela Aircash, Użytkownik musi posiadać smartfon z dostępem do Internetu, obsługujący instalację najnowszej wersji Aplikacji Aircash, odbieranie powiadomień i wiadomości SMS (opcję tę można wyłączyć w smartfonie, a Użytkownik zobowiązany jest do aktywowania jej, aby zapewnić pełną funkcjonalność aplikacji), z możliwością działania zarówno na systemach operacyjnych iOS, jak i Android. Świadczenie usług telekomunikacji mobilnej (które mogą wiązać się z opłatami) nie jest objęte zakresem niniejszej Umowy. Emitent nie ponosi odpowiedzialności za błędy w działaniu Aplikacji Aircash, które mogą wynikać z korzystania z innych lub nieodpowiednich urządzeń mobilnych i systemów operacyjnych, ani za jakiegokolwiek koszty związane z usługami telekomunikacji mobilnej.

1.10. Funkcje Aplikacji Aircash i dostępne usługi mogą się różnić w zależności od lokalizacji Użytkownika lub obszaru jego użytkowania. Aktualną listę funkcji dostępnych w poszczególnych krajach można znaleźć na stronie internetowej Emitenta pod następującym linkiem: <https://aircash.eu/aircash-features/>. Aircash zastrzega sobie prawo do wprowadzenia jednostronnych zmian oraz do niedostępności niektórych funkcji i/lub usług we wszystkich lub niektórych obszarach, w których Aircash świadczy usługi.

2. Konto

2.1. Korzystanie z Konta możliwe jest poprzez Aplikację Aircash. Celem Konta jest przechowywanie pieniądza elektronicznego, dokonywanie płatności, wysyłanie i otrzymywanie środków pieniężnych, a także korzystanie z Konta w inny sposób określony przez Emitenta. Pieniądze elektroniczne przechowywane na Koncie stanowią pieniądź elektroniczny w rozumieniu chorwackiej ustawy o pieniądzu elektronicznym, która może być okresowo zmieniana (zwana dalej: „Ustawą o pieniądzu elektronicznym”).

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

2.3. Pieniądź elektroniczny przechowywany na Koncie ważny jest przez czas nieokreślony, a Użytkownik może nim rozporządzać tak długo, jak długo Konto pozostaje aktywne.

2.4. Konto nie jest w żadnym wypadku rachunkiem bankowym. Użytkownikom nie przysługują żadne odsetki od pieniądza elektronicznego zgromadzonego na Koncie. Środki zgromadzone na Koncie nie są objęte systemem gwarantowania depozytów, regulowanym przepisami o prawach deponentów pieniężnych. Wyrażając zgodę na niniejsze Ogólne Warunki, potwierdzasz, że Konto nie podlega Ustawie o systemie gwarantowania depozytów, która może być okresowo zmieniana, ani innym przepisom ustawowym i wykonawczym Republiki Chorwacji i/lub innych krajów oraz/lub ustawodawstwu Unii Europejskiej regulującemu ubezpieczenie depozytów w instytucjach kredytowych. Środki zgromadzone na Koncie są zabezpieczone zgodnie z przepisami Ustawy o pieniądzu elektronicznym.

2.5. Konto prowadzone jest w jednej z dostępnych walut, zgodnie z wybraną walutą lub przypisanym obszarem obsługi. Jeżeli odbiorca płatności lub punkt wypłaty dokona transakcji w walucie innej niż waluta Konta, przewalutowanie nastąpi zgodnie z regulaminem odbiorcy płatności lub punktu wypłaty, na który Emitent nie ma wpływu i nie ponosi odpowiedzialności.

2.6. Użytkownik ma prawo, w rozsądnym terminie od złożenia wniosku i nie rzadziej niż raz w miesiącu, otrzymać od Emitenta bezpłatnie wszelkie dostępne informacje dotyczące przeprowadzonych transakcji. Obejmuje to kwotę transakcji w walucie, w której obciążone jest Konto, lub w walucie użytej w zleceniu płatniczym, łączną kwotę opłat transakcyjnych uiszczonych przez płatnika, datę otrzymania lub przelewu oraz, jeśli ma to zastosowanie, informacje dotyczące odbiorcy, saldo Konta oraz, jeśli ma to zastosowanie, kurs wymiany. Użytkownik ma w każdej chwili dostęp do powyższych danych w ramach swojej Aplikacji Aircash.

3. Warunki otwierania i korzystania z Konta

3.1. Rejestrując się w celu korzystania z Konta, Użytkownik gwarantuje i potwierdza, że jest pełnoletni i do tego uprawniony oraz że rejestrując się w celu korzystania z Konta, nie narusza przepisów i/lub innych zarządzeń właściwych organów państwa, którego przepisy prawa mają zastosowanie dla ich praw i obowiązków. W przeciwnym razie Użytkownik ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe wskutek nieuprawnionego korzystania z usługi.

3.2. Zakładając Konto w Aplikacji Aircash, Emitent weryfikuje i sprawdza tożsamość Użytkownika oraz ma prawo żądać od Użytkownika ważnych dokumentów i danych identyfikacyjnych, a także dokonywać dodatkowych kontroli Użytkownika i Konta zgodnie z odpowiednimi regulacjami i politykami wewnętrznymi.

3.3. W procesie identyfikacji do korzystania z usługi Portfel Aircash Użytkownik zobowiązany jest przedstawić odpowiedni ważny dokument identyfikacyjny ze zdjęciem, wydany przez właściwy organ, który następnie zostaje zaakceptowany przez Emitenta. Dokumenty przekazywane są w formie nagrania w ramach procesu zdalnej identyfikacji drogą elektroniczną, który Emitent przeprowadza bezpośrednio za pomocą Aplikacji Aircash. Ponadto w ramach procesu zdalnej identyfikacji Emitent weryfikuje tożsamość Użytkownika na podstawie złożonych dokumentów identyfikacyjnych drogą elektroniczną.

3.4. Użytkownik poprzez akceptację niniejszego Regulaminu wyraża zgodę na udział w procesie zdalnej identyfikacji drogą elektroniczną oraz wyraża zgodę na tworzenie i utrwalanie przez Emitenta nagrań dokonanych w procesie zdalnej identyfikacji. Użytkownik niniejszym potwierdza, że jest świadomy konieczności stosowania procedur identyfikacji i weryfikacji tożsamości w celu przestrzegania przepisów i procedur przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

3.5. Użytkownik zobowiązuje się do przekazywania Emitentowi wyłącznie dokładnych, aktualnych i wiarygodnych danych i dokumentów osobowych w procesie ustalania i weryfikacji swojej tożsamości oraz potwierdza, że jest świadomy, że wszelkie inne działania są sprzeczne z prawem. Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Emitenta o każdej zmianie danych osobowych lub zmianie dokumentu tożsamości oraz, na żądanie, udostępnić do wglądu nowy dokument tożsamości i powtórzyć weryfikację tożsamości.

3.6. Emitent ma prawo w każdej chwili, przed lub w trakcie trwania stosunku handlowego, zażądać od Użytkownika dodatkowych informacji i dokumentów, a odmowa udzielenia przez Użytkownika żądanych informacji stanowi podstawę do ograniczenia możliwości korzystania z zakontraktowanych usług i zakończenia procedury nawiązania stosunku handlowego lub nadzwyczajnego rozwiązania niniejszej Umowy.

3.7. Użytkownik może założyć tylko jedno Konto, które musi być prowadzone na jego nazwisko i może być wykorzystywane wyłącznie na potrzeby osobiste Użytkownika. Użytkownikowi nie wolno zakładać Konta pod własnym nazwiskiem na rzecz osoby trzeciej i/lub otwierać Konta, które będzie wykorzystywane na potrzeby osoby trzeciej. Użytkownik nie jest uprawniony do przekazywania Konta osobie trzeciej ani zezwalania osobie trzeciej na korzystanie z Konta w jakikolwiek sposób, a wszelkie działania sprzeczne z niniejszym postanowieniem będą traktowane jako nadużycie, w związku z którym Użytkownik ponosi odpowiedzialność wobec Emitenta za wszelkie szkody, a Emitent zastrzega sobie prawo do czasowego lub stałego zablokowania Konta lub rozwiązania Umowy w sytuacjach nadzwyczajnych.

3.8. Użytkownikowi nie wolno wykorzystywać Konta do celów niezgodnych z prawem, w tym do dokonywania transakcji i/lub płacenia za towary i/lub usługi, które są przez prawo uznawane za przestępstwo i/lub wykroczenie na terytorium kraju, którego Użytkownik jest obywatelem i/lub w którym się znajduje w momencie transakcji i/lub do którego skierowana jest transakcja. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność w przypadku niezgodnego z prawem korzystania z Konta.

4. Rejestracja, korzystanie i zamknięcie Konta

4.1. Aby móc korzystać z usługi Konta, należy najpierw pobrać Aplikację Aircash i dokonać procedury rejestracyjnej zgodnie z art. 3 Ogólnych Warunków. W ramach procesu rejestracji Użytkownik musi potwierdzić zapoznanie się i akceptację niniejszych Ogólnych Warunków, a tym samym złożyć elektroniczny wniosek o otwarcie Konta i nawiązanie relacji biznesowej.

4.2. Podczas rejestracji Użytkownik zostanie poproszony również o wybranie danych zabezpieczających otwarcie i korzystanie z Aplikacji Aircash oraz zabezpieczenie dostępu do Konta. Wszelkie instrukcje dotyczące rejestracji będą wyświetlane w Aplikacji Aircash podczas procesu rejestracji i weryfikacji danych Użytkownika.

4.3. Relację biznesową pomiędzy Użytkownikiem a Emitentem uważa się za nawiązaną z chwilą potwierdzenia otrzymanych danych i pomyślnej weryfikacji tożsamości Użytkownika, co umożliwia pełną funkcjonalność Aplikacji Aircash i korzystanie z Konta. Emitent zastrzega sobie prawo do odmowy przeprowadzenia procedury weryfikacji tożsamości Użytkownika i nawiązania relacji biznesowej i/lub ograniczenia funkcjonalności usługi świadczonej na rzecz Użytkownika na podstawie obowiązków przewidzianych przepisami prawa lub ze względu na szczególne okoliczności sprawy.

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

4.5. Instalując Aplikację Aircash i korzystając z niej, Użytkownik wyraża zgodę na to, aby Aplikacja Aircash miała dostęp do danych urządzenia mobilnego, książki telefonicznej, kamery i mikrofonu, aby Aplikacja Aircash korzystała z dostępu do usług geolokalizacji na smartfonie, na otrzymywanie okazjonalnych powiadomień od Emitenta i/lub jego partnerów za pośrednictwem Aplikacji Aircash, wiadomości SMS i/lub poczty elektronicznej.

4.6. W ciągu 14 dni od dnia otwarcia Konta masz prawo zamknąć Konto bez ponoszenia żadnych opłat, kontaktując się z biurem obsługi klienta Emitenta („**Biuro Obsługi Klienta**”) za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wysyłając wniosek na adres Emitenta. Jeżeli jednak na Koncie przechowywane są pieniądze elektroniczne, należy zażądać ich całkowitego wykupu w jeden ze sposobów określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach i zgodnie z instrukcjami Emitenta. Transakcje i opłaty z tytułu

transakcji dokonanych przed zamknięciem Konta (w tym transakcje rozpoczęte, ale niezakończone przed zamknięciem Konta) nie zostaną anulowane i są Państwo zobowiązani do ich uregulowania.

5. Wpłaty na Konto

5.1. Po otwarciu Konta możesz wpłacić pieniądze na Konto:

5.1.1. Wpłacając gotówkę u dystrybutora pieniądza elektronicznego Emitenta za pośrednictwem wniosku złożonego w Aplikacji Aircash.

Lista lokalizacji, w których możliwa jest wpłata gotówki, dostępna jest w Aplikacji Aircash.

Emisja pieniądza elektronicznego następuje natychmiast po otrzymaniu potwierdzenia pomyślnej transakcji u dystrybutora.

5.1.2. Poprzez bezpośrednią wpłatę przy użyciu karty płatniczej w Aplikacji Aircash.

Z Kontem możesz łączyć i używać wyłącznie kart, do których jesteś upoważniony. Dokonując wpłaty kartą płatniczą, gwarantujesz, że jesteś uprawniony do posługiwania się kartą, w przeciwnym razie ponosisz odpowiedzialność za wszelkie szkody wynikłe z nieuprawnionego użycia karty.

Po otrzymaniu potwierdzenia udanej transakcji od usługodawcy akceptującego płatności kartą płatniczą kwota pieniądza elektronicznego zostaje natychmiast wydana.

5.1.3. Dokonując wpłaty na Konto poprzez przelew bankowy.

Składając dyspozycję wpłaty na Konto przelewem bankowym, Użytkownik jest odpowiedzialny za podanie prawidłowych i kompletnych danych płatniczych wyświetlanych Użytkownikowi w Aplikacji Aircash (IBAN, model i numer referencyjny). Bez prawidłowego wprowadzenia wszystkich danych Emitent nie ma możliwości emisji pieniądza elektronicznego na rzecz Konta Użytkownika.

Złożone zlecenie płatnicze realizowane jest przez bank, w którym prowadzony jest rachunek bankowy płatnika i może minąć trochę czasu, zanim kwota pojawi się na rachunku. Sposoby i terminy realizacji zleceń płatniczych zależą od dostawcy usług płatniczych zleceniodawcy, a na te sposoby i terminy Emitent nie ma wpływu. W zależności od dostawcy usług płatniczych płatnika oraz stosowanego systemu płatności, w ramach standardowej realizacji usługi w Unii Europejskiej, środki powinny wpłynąć na rachunek Emitenta najpóźniej następnego dnia roboczego po wykonaniu zlecenia płatniczego. Emitent nie sprawuje kontroli nad trybem, sposobem i terminem płatności realizowanych przez dostawcę usług płatniczych płatnika ani nie jest za nie odpowiedzialny.

W przypadku środków, które Emitent otrzyma z banku płatnika do godziny 21:00 (CET), z prawidłowymi i kompletnymi danymi dotyczącymi płatności na Konto Użytkownika (model i numer referencyjny), wpłacone środki zostaną uznane za pieniądź elektroniczny na Koncie Użytkownika do końca dnia, nie później jednak niż następnego dnia roboczego. Jeżeli transakcja nie będzie zawierała prawidłowych i pełnych informacji umożliwiających dokonanie wpłaty na Konto Użytkownika (model i numer referencyjny), a Emitent nie będzie w stanie zidentyfikować Konta Użytkownika, Emitent wystawi dyspozycję zwrotu środków na rzecz rachunku bankowego płatnika w ciągu 10 dni roboczych.

Emitent zastrzega sobie prawo do odmowy lub opóźnienia wydania pieniądza elektronicznego w zamian za otrzymane środki, jeżeli między innymi Konto Użytkownika nie posiada autoryzowanych statusów (np. kontrole dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, limity wydatków, konto tymczasowe lub stałe blokady itp.). W przypadku gdy z uzasadnionych przyczyn na Koncie Użytkownika nie zostaną zaksięgowane środki pieniężne w formie pieniądza elektronicznego, zostaną one zwrócone płatnikowi w terminie maksymalnie 10 dni roboczych.

Emitent zastrzega sobie prawo do pobrania i potrącenia z otrzymanej kwoty wszelkich opłat i wydatków bankowych związanych z odpowiednią płatnością i zwrotem.

5.2. Emitent ustala limity początkowe oraz zastrzega sobie prawo do zarządzania limitami wpłat na Konto i utrzymuje je zgodnie z przepisami regulującymi transakcje płatnicze, przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowanie terroryzmu, a także innymi właściwymi przepisami i polityką wewnętrzną. Emitent nie ma obowiązku wyjaśniania Użytkownikowi sposobu zarządzania limitami. Transakcje powiązane są również monitorowane i zastrzegamy sobie prawo do dokonywania dodatkowych kontroli, wezwań oraz wstrzymania realizacji transakcji płatniczych na Konto.

5.3. Emitent monitoruje średni stan środków pieniężnych na Koncie, średnie wartości transakcji i w przypadku stwierdzenia odchyień w saldzie Konta zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z Użytkownikiem w celu przeprowadzenia dodatkowych kontroli, jak również zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania Konta lub ograniczenia korzystania z niego do czasu przeprowadzenia niezbędnych kontroli w celu ochrony użytkowników, zapewnienia bezpiecznego systemu płatności i przestrzegania prawa. O tych działaniach i ograniczeniach Emitent powiadomi Użytkownika zgodnie z obowiązującymi przepisami i w zależności od specyfiki sytuacji.

5.4. Emitent zastrzega sobie prawo do rozszerzenia możliwości uzupełniania Konta, a o wszelkich zmianach poinformuje Użytkownika w odpowiedni sposób za pośrednictwem jednego z otwartych kanałów komunikacji.

6. Wykup

6.1. Użytkownik może w każdej chwili zażądać wykupu pieniędzy elektronicznych znajdujących się na Koncie po wartości nominalnej w całości lub w części, jeżeli złoży wniosek o wykup przed rozwiązaniem umowy. Wykup oznacza żądanie Użytkownika skierowane do Emitenta w jeden ze sposobów opisanych w tym artykule, zmierzające do wypłaty środków pieniądza elektronicznego z Konta na rachunek bankowy Użytkownika lub w gotówce. Opłata za wykup określona jest w Oplatach i naliczana jest w przypadku, gdy Użytkownik zażąda wykupu przed rozwiązaniem Umowy.

6.2. O wykup poza Aplikacją Aircash Użytkownik może zawnieść, składając pisemny wniosek przesłany pocztą elektroniczną na adres info@aircash.eu lub poprzez złożenie pisemnego wniosku na adres Emitenta za pośrednictwem zarejestrowanej poczty. Składając pisemny wniosek o wykup, Użytkownik musi przedstawić kopię ważnego oficjalnego dokumentu identyfikacyjnego wydanego przez właściwy organ, podać numer telefonu do kontaktu oraz dane rachunku bankowego (IBAN, SWIFT) prowadzonego na imię Użytkownika w instytucji kredytowej z siedzibą w państwie członkowskim Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Aby zachować zgodność z wymogami prawnymi, zastrzegamy sobie prawo do zażądania od Użytkownika dalszych szczegółów przed realizacją wykupu. Wykup zostanie zrealizowany po dostarczeniu wszystkich wymaganych informacji, a także po spełnieniu innych wymogów prawnych. Ten rodzaj wykupu jest niezależny od statusu Aplikacji Aircash i limitów wydatków i nie jest pobierana za niego żadna opłata. Niemniej jednak może podlegać ograniczeniom wynikającym z przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu i/lub innych obowiązujących przepisów.

6.3. W ramach Aplikacji Aircash Użytkownicy mają możliwość bezpośredniego zlecenia wypłaty gotówki z Konta w autoryzowanych punktach wypłat prowadzonych przez partnerów biznesowych Emitenta. Lista tych punktów dostępna jest na stronie internetowej Emitenta oraz w Aplikacji Aircash (jeśli ma to zastosowanie) pod warunkiem spełnienia poniższych warunków:

6.3.1. Użytkownik składa zlecenie wypłaty gotówki wysyłając zlecenie płatności bezpośrednio Emitentowi za pośrednictwem Aplikacji Aircash, po czym Emitent dokonuje weryfikacji salda i stanu Konta. Żądanie zostaje przyjęte jedynie w przypadku, w którym na Koncie znajdują się wystarczające środki na pokrycie żądanej kwoty i związanych z nią opłat, a Konto posiada status autoryzowany (np. limity wydatków). W przypadku prawidłowego złożenia zamówienia i spełnienia warunków dotyczących statusu Konta Emitent, niezwłocznie po otrzymaniu zamówienia, przesyła do Użytkownika powiadomienie w ramach Aplikacji w postaci 6-cyfrowego kodu lub kodu QR/ kodu kreskowego. Środki będą dostępne do wypłaty w punkcie sprzedaży dystrybutora natychmiast po otrzymaniu 6-cyfrowego kodu lub kodu QR/ kodu kreskowego. Następnie Użytkownik pokazuje otrzymany kod pracownikowi w punkcie sprzedaży partnera biznesowego Emitenta, czyli w punkcie wypłaty. Oprócz kodu pracownik może poprosić Użytkownika o okazanie dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport) i/lub dodatkowych informacji wymaganych właściwymi przepisami. W przypadku odmowy okazania dokumentu tożsamości na żądanie pracownika wypłata zostanie odrzucona.

6.3.2. Transakcja wypłaty zainicjowana przez Użytkownika przy użyciu otrzymanego kodu QR/ kodu kreskowego/ kodu 6-cyfrowego uważana jest za autoryzowaną po okazaniu kodu w momencie wypłaty.

6.3.3. W przypadku gdy dystrybutor nie będzie dysponował środkami pieniężnymi w kwocie, która jest wymagana przy płatności, wypłata nie będzie możliwa. Emitent nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, w którym punkt wypłaty nie dysponuje środkami pieniężnymi w wysokości żądanej zapłaty, ani nie ponosi odpowiedzialności za dostępność i prawidłowe funkcjonowanie punktów wypłaty.

6.3.4. Emitent ustala limity początkowe oraz zastrzega sobie prawo do zarządzania limitami wypłat z Konta i utrzymuje je zgodnie z przepisami regulującymi systemy płatności, przeciwdziałaniem praniu pieniędzy, finansowaniu terroryzmu oraz innymi właściwymi przepisami. Emitent nie ma obowiązku wyjaśniania Użytkownikowi sposobu zarządzania limitami. Transakcje powiązane są również monitorowane i zastrzegamy sobie prawo do dokonywania dodatkowych kontroli, wezwań oraz wstrzymania realizacji transakcji wypłat z Konta.

7. Dokonywanie płatności za pomocą pieniądza elektronicznego

7.1. Użytkownik może wykorzystywać pieniądź elektroniczny znajdujący się na Koncie do dokonywania płatności w sklepach internetowych i/lub punktach sprzedaży („Sklepy”), które akceptują płatność za pomocą pieniądza elektronicznego Aircash emitowanego przez Emitenta. Płatność podlega warunkom akceptowania płatności obowiązującym w Sklepie, szczegółowo określonym na stronach internetowych wspomnianych Sklepów. Możesz inicjować płatności tylko wtedy, gdy masz wystarczające saldo na Koncie, aby zrealizować transakcję.

7.2. Płatności mogą zostać ograniczone w zależności od Sklepu i statusu Konta. Emitent nie gwarantuje, że Konto będzie przez cały czas dostępne jako środek płatniczy dla wszystkich Sklepów.

7.3. Użytkownik może inicjować płatność w Sklepach, akceptując płatność z Konta:

1. a) online poprzez bezpośrednią inicjację zamówienia z poziomu Aplikacji Aircash lub poprzez wybranie na stronie Sklepu opcji „Płatność Aircash”;
2. b) w fizycznym punkcie sprzedaży obsługującym płatności elektroniczne pieniądźmi Aircash przy użyciu opcji płatności z Aplikacji Aircash.

7.4. W przypadkach (a) i (b) w Aplikacji Aircash zostanie otwarte w określone formie dla Użytkownika zlecenie płatnicze, które Użytkownik autoryzuje i tym samym wyraża zgodę na wykonanie transakcji płatniczej oraz podpisuje cyfrowo zlecenie płatnicze w celu potwierdzenia nieodwołalności płatności.

Emitent realizuje płatność niezwłocznie po otrzymaniu poprawnego zlecenia płatniczego oraz jeśli spełnione są wymogi związane ze statusem Konta, co oznacza, że po zatwierdzeniu transakcji nie ma już możliwości anulowania zlecenia.

7.5. W przypadku punktu 7.3(b) Użytkownik oświadcza kasjerowi w punkcie sprzedaży, że dokona płatności za pomocą Aplikacji Aircash, po czym przedstawia kasjerowi kod QR, wyświetlany na ekranie smartfona, który kasjer następnie skanuje. W tym momencie dla Użytkownika generowane jest wstępnie wypełnione zlecenie płatnicze, które Użytkownik autoryzuje w taki sam sposób jak w punkcie 7.4.

7.6. Emitent może wprowadzić dodatkowe zabezpieczenia potwierdzenia płatności, mające na celu zabezpieczenie Konta przed nieautoryzowanymi transakcjami. Użytkownik ma obowiązek stosować się do procedur bezpieczeństwa wskazanych przez Emitenta.

7.7. Odmowa realizacji zleceń płatniczych: Emitent odmówi realizacji płatności w następujących przypadkach:

1. – jeżeli wykonanie transakcji stanowi naruszenie przepisu prawa krajowego lub międzynarodowego albo nakazu wydanego przez właściwy organ administracyjny lub sądowy, lub jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że wykonanie transakcji będzie stanowić naruszenie lub przestępstwo i/lub jeżeli transakcja jest zabroniona z jakiegokolwiek innego powodu;
2. – w celu zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu i/lub w przypadku podejrzenia oszustwa i/lub niezgodnego z prawem zachowania;
3. – jeżeli nie zostaną podane dane uwierzytelniające i/lub parametry bezpieczeństwa lub jeżeli podane parametry będą niekompletne;
4. – jeżeli Konto jest zablokowane i/lub osiągnięto limity;
5. – jeżeli na Koncie nie ma wystarczających środków do realizacji transakcji.

7.8. W przypadku odrzucenia transakcji Użytkownik zostanie natychmiast o tym poinformowany za pośrednictwem Aplikacji Aircash.

8 Niezrealizowane lub nieprawidłowe płatności

8.1. Jeżeli Emitent zgodnie z prawem odpowiada za wykonanie transakcji płatniczej inicjowanej przez Użytkownika jako płatnika, ma on obowiązek zwrócić Użytkownikowi bez zwłoki kwotę nieuregulowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej, a w przypadku obciążenia Konta Użytkownika przywrócić saldo Konta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie doszło do nieprawidłowej płatności, chyba że wykaże, że dostawca usług płatniczych odbiorcy płatności otrzymał kwotę danej transakcji płatniczej.

8.2. Emitent nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie transakcji płatniczej, jeżeli zlecenie płatnicze zostanie wykonane zgodnie z podanym przez Użytkownika unikatowym identyfikatorem odbiorcy (np. wybór numeru telefonu komórkowego odbiorcy płatności).

8.3. Użytkownik ma prawo żądać zwrotu opłat pobranych z Konta, związanych z potwierdzoną transakcją, która nie została zrealizowana lub została wykonana nieprawidłowo.

8.4. Użytkownik ma obowiązek poinformować Emitenta o niewykonaniu, nienależytym wykonaniu lub opóźnionym wykonaniu transakcji płatniczej niezwłocznie po dowiedzeniu się o tym.

9. Zewnętrzni usługodawcy

9.1. Użytkownik może:

1. – skorzystać z usługi płatności na podstawie informacji o koncie i w celu jej wykonania zlecić zewnętrznemu usługodawcy dostęp do informacji znajdujących się na jego Koncie;
2. – skorzystać z usługi inicjowania płatności i w celu jej wykonania zlecić zewnętrznemu usługodawcy dostęp do informacji znajdujących się na jego Koncie.

9.2. Wszelkie instrukcje otrzymane od zewnętrznego usługodawcy będą uznawane przez Emitenta za otrzymane od Użytkownika. Użytkownikowi nie wolno udostępniać swoich danych zabezpieczających osobom trzecim.

9.3. Emitent może odmówić zewnętrznemu usługodawcy dostępu do Konta Użytkownika w przypadku podejrzenia lub ryzyka nieuprawnionego lub nielegalnego dostępu przez tego zewnętrznego usługodawcę. Zanim Emitent to uczyni, powiadomi Użytkownika Konta w ustalony sposób przed dokonaniem takiej odmowy lub bezpośrednio po nim, gdy tylko będzie to obiektywnie możliwe. W obu przypadkach Emitent poinformuje o tym Użytkownika w sposób, jaki uzna za najwłaściwszy w danych okolicznościach. Emitent nie ujawni Użytkownikowi powodów, jeżeli mogłoby to naruszyć uzasadnione środki bezpieczeństwa lub byłoby w inny sposób niezgodne z prawem.

9.4. Emitent może zapewnić zewnętrznemu usługodawcy określony sposób dostępu do Konta Użytkownika. Jeżeli tak się stanie i jeżeli zewnętrzny usługodawca podejmie próbę uzyskania dostępu do Konta w inny sposób, Emitent może uniemożliwić ten dostęp.

9.5. Jeśli Użytkownik uważa, że płatność była błędna lub nieautoryzowana, ma obowiązek jak najszybciej powiadomić Emitenta, nawet jeśli Użytkownik korzysta z usług zewnętrznego usługodawcy.

9.6. Emitent zastrzega sobie prawo do wdrożenia wszelkich zabezpieczeń, w tym niezawodnego uwierzytelniania Użytkownika, w odniesieniu do wszystkich usług związanych z Kontem, do których Użytkownik uzyskuje dostęp za pośrednictwem zewnętrznych usługodawców.

9.7. Emitent nie jest stroną stosunku umownego pomiędzy zewnętrznymi usługodawcami a Użytkownikiem i w związku z tym nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zobowiązania wynikające ze stosunku umownego pomiędzy zewnętrznymi usługodawcami a Użytkownikiem.

10. Otrzymywanie płatności od Sklepów

10.1. Sklepy mogą oferować możliwość dokonywania wpłat na Konto Użytkownika. Użytkownik może rozpocząć transakcję poprzez wybranie na stronie Sklepu opcji płatności Portfel Aircash i wówczas obowiązują zasady płatności Sklepu. Po dokonaniu przez Sklep płatności na Konto Użytkownika zostanie przelana wpłacona kwota (pomniejszona o ewentualne opłaty Sklepu). Płatności otrzymane ze Sklepu będą widoczne w historii transakcji na Koncie Użytkownika wraz z datą otrzymania (data płatności), pobranymi opłatami oraz ewentualnie zastosowanym kursem wymiany. Każda transakcja posiada unikatowy identyfikator transakcji i jest wyświetlana w historii transakcji. Emitent nie zmienia danych widocznych w historii transakcji. Regularnie będziesz mógł uzgadniać płatności przychodzące ze swoją ewidencją.

10.2. Otrzymywanie płatności nie będzie możliwe w następujących przypadkach:

1. – Konto Użytkownika jest zablokowane lub nie posiada statusu wymaganego do otrzymania płatności;
2. – Sklep nie jest uprawniony do dokonywania wpłat na Konto Użytkownika.

10.3. W przypadku odrzucenia zlecenia zapłaty przez Sklep Użytkownik zostanie o tym niezwłocznie powiadomiony za pośrednictwem Aplikacji Aircash.

10.4. Każda transakcja posiada unikatowy identyfikator transakcji i jest wyświetlana w historii transakcji. Podaj ten identyfikator transakcji, kontaktując z nami w sprawie konkretnej transakcji. Prosimy o regularne sprawdzanie salda Konta. Prosimy o jak najszybsze zgłaszanie wszelkich nieprawidłowości lub wyjaśnianie wszelkich pytań za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta.

11. Płatność za faktury z Portfelem Aircash

11.1. Użytkownik ma możliwość opłacenia faktur opatrzonych kodem 2D pieniądzem elektronicznym. Złożenie zlecenia płatniczego odbywa się poprzez zeskanowanie kodu 2D, znajdującego się na fakturze/ dowodzie wpłaty, i jest możliwe zgodnie z numerem IBAN usługodawcy mającego siedzibę w UE dla krajów, których aktualną listę znajdziesz w każdej chwili pod linkiem <https://aircash.eu/aircash-features/>

11.2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z tej usługi wyłącznie w celu dokonywania ważnych i legalnych płatności, zgodnie z właściwymi przepisami i niniejszymi Ogólnymi Warunkami.

11.3. **Terminy realizacji:** Terminy określone poniżej dotyczą zleceń ważnych i autoryzowanych:

- Dla zleceń otrzymanych do godziny 13:00 (CET) w dniu roboczym, zlecenie zostanie zrealizowane tego samego dnia roboczego, z datą waluty przypadającą na ten sam dzień. Dla zleceń otrzymanych po godzinie 13:00 (CET) w dniu roboczym, zlecenie zostanie zrealizowane z datą waluty najpóźniej na kolejny dzień roboczy (do końca tego dnia)

11.4. W przypadku braku możliwości realizacji zlecenia Użytkownik otrzyma o tym powiadomienie w Aplikacji Aircash oraz informację o nieudanej transakcji na liście transakcji. W przypadku gdy dostawca usług płatniczych odbiorcy nie ma możliwości lub odmawia uznania rachunku odbiorcy, z przyczyn niezależnych od Emitenta, zwrócone środki zostaną automatycznie zaksięgowane jako pieniądź elektroniczny na Koncie Użytkownika do końca dnia, w którym zostały zwrócone Emitentowi.

11.5. Po realizacji zlecenia płatniczego Użytkownik otrzyma potwierdzenie płatności w formie dokumentu .pdf w ramach Aplikacji Aircash, który może pobrać z Aplikacji Aircash w dogodny dla siebie sposób.

11.6. Za korzystanie z usługi opłacania faktur z Portfelem Aircash Emitent pobiera opłatę, której wysokość określona jest w Opłatach. Opłata pobierana jest bezpośrednio i w całości z Konta w dniu dokonania transakcji, tj. autoryzacji transakcji, a saldo dostępne na Koncie zostaje pomniejszone o kwotę opłaty.

12. Wypłaty gotówki z bankomatów za pomocą Aplikacji Aircash

12.1. Emitent umożliwia wypłaty środków pieniężnych zgromadzonych na Koncie w bankomatach lub innych terminalach samoobsługowych obsługiwanych przez usługodawcę na podstawie umowy z Emitentem. Lista dostawców usług, których bankomaty lub inne terminale samoobsługowe umożliwiają wypłatę gotówki, dostępna jest na stronie internetowej Emitenta.

12.2. Za usługę wypłaty gotówki z bankomatów Emitent pobiera opłatę za korzystanie w wysokości określonej w Opłatach. Opłata pobierana jest bezpośrednio i w całości z Konta w dniu dokonania transakcji, tj. autoryzacji transakcji, a saldo dostępne na Koncie zostaje pomniejszone o kwotę opłaty.

12.3. Użytkownik składa zlecenie wypłaty gotówki bezpośrednio Emitentowi za pośrednictwem Aplikacji Aircash, po czym Emitent dokonuje weryfikacji salda i stanu Konta. Żądanie zostaje przyjęte

jedynie w przypadku, gdy na Koncie znajdują się wystarczające środki na pokrycie żądanej kwoty i związanych z nią opłat, a Konto posiada status autoryzowany (np. limity wydatków). W przypadku prawidłowego złożenia zlecenia i spełnienia warunków dotyczących statusu Konta Emitent niezwłocznie wysyła do Użytkownika powiadomienie w ramach Aplikacji w postaci 6-cyfrowego kodu krótkotrwałego, który Użytkownik może wprowadzić w bankomacie lub innym samoobsługowym urządzeniu do wypłaty gotówki. Środki będą dostępne do wypłaty w punkcie sprzedaży dystrybutora natychmiast po otrzymaniu 6-cyfrowego kodu.

12.4. Transakcję wypłaty zainicjowaną przez Użytkownika przy użyciu otrzymanego 6-cyfrowego kodu uważa się za autoryzowaną z chwilą wprowadzenia kodu w bankomacie.

12.5. W przypadku gdy w bankomacie nie będzie wystarczającej ilości środków na żądaną kwotę, wypłata nie będzie możliwa. Emitent nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy bankomat lub punkt wypłaty gotówki nie posiada banknotów w żądanej przez Użytkownika ilości, czy to z powodu nadmiernej ilości, czy też kwoty, której nie można wypłacić ze względu na brak banknotów o odpowiednim nominale, jak również nie ponosi odpowiedzialności za dostępność i prawidłowe funkcjonowanie bankomatów i terminali samoobsługowych.

12.6. Emitent ustala limity początkowe oraz zastrzega sobie prawo do zarządzania limitami wypłat z Konta i utrzymuje je zgodnie z przepisami dotyczącymi transakcji płatniczych, przeciwdziałania praniu pieniędzy, finansowaniu terroryzmu oraz innymi właściwymi przepisami i politykami wewnętrznymi. Emitent nie ma obowiązku wyjaśniania Użytkownikowi sposobu zarządzania limitami. Transakcje powiązane są również monitorowane i zastrzegamy sobie prawo do dokonywania dodatkowych kontroli, wezwań oraz wstrzymania realizacji transakcji wypłat z Konta.

13. Wpłata na rachunek bankowy

13.1. Użytkownik może wykorzystać pieniądź elektroniczny zgromadzony na Koncie do dokonywania płatności na rachunek bankowy, którego dane wprowadził w Aplikacji Aircash. Płatność na rzecz rachunku bankowego udostępniona odbiorcom z kwalifikowanych obszarów <https://aircash.eu/aircash-features/>.

13.2. W ramach Aplikacji Aircash Użytkownik musi najpierw wprowadzić IBAN, czyli numer rachunku bankowego, na który płatność zostanie dokonana wraz z innymi wymaganymi danymi do płatności. Użytkownik następnie samodzielnie inicjuje transakcję drogą elektroniczną z poziomu aplikacji mobilnej poprzez określenie kwoty płatności w ramach dostępnych limitów i potwierdzenie zawarcia transakcji.

13.3. Za wpłaty z Portfela Aircash na rachunek bankowy Emitent pobiera opłatę za korzystanie z tej usługi w wysokości określonej w Opłatach, która pobierana jest bezpośrednio i w całości z Konta w dniu transakcji, tj. autoryzacji transakcji, a saldo dostępne na Koncie ulega zmniejszeniu o kwotę opłaty.

13.4. **Terminy realizacji:** Terminy określone poniżej dotyczą zleceń ważnych i autoryzowanych:

Dla zamówień złożonych do godz. 13:00 (CET) w dniu roboczym transakcja zostanie zrealizowana w tym samym dniu roboczym, z tą samą datą waluty. Dla zamówień złożonych po godzinie 13:00 (CET) w dniu roboczym transakcja zostanie zawarta z datą waluty przypadającą na następny dzień roboczy (do końca tego dnia).

13.5. W przypadku braku możliwości realizacji zlecenia Użytkownik otrzyma o tym powiadomienie w Aplikacji Aircash oraz informację o nieudanej transakcji na liście transakcji. W przypadku gdy dostawca usług płatniczych odbiorcy nie ma możliwości lub odmawia uznania rachunku odbiorcy, z przyczyn

niezależnych od kontroli i odpowiedzialności Emitenta, zwrócone środki zostaną automatycznie zaksięgowane jako pieniądź elektroniczny na Koncie Użytkownika do końca dnia, w którym zostały zwrócone Emitentowi.

13.6. Emitent ustala limity początkowe oraz zastrzega sobie prawo do zarządzania wpłatami na rachunek bankowy i utrzymuje je zgodnie z przepisami dotyczącymi transakcji płatniczych, przeciwdziałania praniu pieniędzy, finansowaniu terroryzmu i innymi właściwymi przepisami. Emitent nie ma obowiązku wyjaśniania Użytkownikowi sposobu zarządzania limitami. Transakcje powiązane są również monitorowane i zastrzegamy sobie prawo do dokonywania dodatkowych kontroli, wezwań oraz wstrzymania realizacji transakcji płatniczych na rachunki bankowe.

14. Ustawienia zabezpieczeń Konta

14.1. Obowiązkiem Użytkownika jest dbanie o to, aby dane przechowywane w związku z Kontem były zawsze dokładne i aktualne. Użytkownik dokona zmiany danych kontaktowych, w szczególności adresu e-mail lub numeru telefonu komórkowego, w części profilowej Konta. Użytkownik ma obowiązek terminowo informować Emitenta o każdej zmianie danych osobowych lub zmianie danych dokumentów uprzednio przekazanych Emitentowi. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w wyniku naruszenia niniejszego postanowienia Ogólnych Warunków.

14.2. Emitent jest uprawniony do sprawdzenia w każdej chwili, czy dane osobowe przechowywane w związku z Użytkownikiem są prawidłowe i aktualne, w tym także poprzez wezwanie Użytkownika do przedstawienia ważnego dowodu.

14.3. W celu zachowania poziomu bezpieczeństwa Konta Emitent jest upoważniony do kontaktowania się z Użytkownikiem poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres e-mail zarejestrowany i zapisany w sekcji użytkownika lub poprzez SMS lub w inny sposób na zapisany numer telefonu komórkowego.

14.4 Użytkownik ma obowiązek zadbać o to, aby zapisany adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego był dostępny i znajdował się pod jego kontrolą oraz ma obowiązek niezwłocznego pobrania i zapoznania się z każdą wiadomością przesłaną przez Wydawcę, w celu zapobieżenia nieuprawnionemu korzystaniu z Konta.

14.5. Jeżeli Emitent uzna, że istnieje ryzyko oszustwa lub zagrożenie bezpieczeństwa Konta Użytkownika lub ogólnie bezpieczeństwa usługi Aircash, Emitent skorzysta z najszybszego i najbezpieczniejszego sposobu skontaktowania się z Użytkownikiem, korzystając z danych kontaktowych udostępnionych przez Użytkownika, aby poinformować go o tym, co musi zrobić, aby pomóc w rozwiązaniu tego ryzyka.

14.6. Korzystanie z Konta ograniczone jest kwotą dostępną na Koncie w chwili potwierdzenia transakcji, pomniejszoną o wysokość obowiązujących opłat. Emitent ustala limity początkowe oraz zastrzega sobie prawo do zarządzania limitami Konta Użytkownika i utrzymuje je zgodnie z przepisami regulującymi systemy płatności, przeciwdziałanie praniu pieniędzy, finansowaniu terroryzmu oraz innymi właściwymi przepisami. Emitent nie ma obowiązku wyjaśniania Użytkownikowi sposobu zarządzania limitami. Transakcje powiązane są również monitorowane i zastrzegamy sobie prawo do dokonywania dodatkowych kontroli, połączeń i wstrzymania realizacji transakcji płatniczych.

15. Obowiązki Użytkownika w kwestii zachowania poufności danych oraz działania, jakie należy podjąć w przypadku utraty, kradzieży lub niewłaściwego użycia

15.1. Użytkownik ma obowiązek chronić swój telefon komórkowy za pomocą Aplikacji Aircash oraz danych dostępu do aplikacji (PIN) przed nieuprawnionym wykorzystaniem przez osoby trzecie, gdyż stanowią one podstawę podwójnego uwierzytelnienia i możliwości korzystania z Konta. Użytkownik

ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe na skutek braku należytej staranności w związku z zabezpieczeniem telefonu komórkowego za pomocą Aplikacji Aircash i numeru PIN, a także za naruszenie postanowień niniejszego artykułu oraz innych przepisów Ogólnych Warunków.

15.2. Obowiązki Użytkownika w zakresie bezpieczeństwa obejmują co najmniej:

- – zachowanie szczególnej staranności przy zabezpieczaniu dostępu do urządzenia mobilnego, na którym znajduje się Aplikacja Aircash, oraz dostępu do samej Aplikacji Aircash za pomocą poufnego hasła, znanego wyłącznie Użytkownikowi;
- – zachowanie szczególnej ostrożności przy podejmowaniu środków mających na celu ochronę przypisanych lub wybranych spersonalizowanych danych uwierzytelniających, aby zapobiec ich utracie, kradzieży, niewłaściwemu wykorzystaniu lub nieuprawnionemu ujawnieniu.

Przykładowo dobrowolne ujawnienie lub udostępnienie nadanych lub wybranych spersonalizowanych danych uwierzytelniających osobie trzeciej będzie uważane za działanie sprzeczne z obowiązkiem należytej staranności i w takim wypadku Użytkownik ponosi ryzyko i powstałą z tego tytułu szkodę, jak również ponosi odpowiedzialność za szkody, które może ponieść Spółka.

- Użytkownik w żadnym wypadku nie będzie przysyłał ani w żaden inny sposób udostępniał spersonalizowanych danych uwierzytelniających za pośrednictwem poczty elektronicznej, stron internetowych ani w żaden inny sposób, ani nie będzie otwierał, przysyłał dalej lub odpowiadał na wiadomości e-mail lub SMS-y, które sprawiają wrażenie, że pochodzą od Aircash. Użytkownik potwierdza, że ma świadomość, że każda wiadomość e-mail pochodząca od Aircash będzie wysyłana wyłącznie z oficjalnego adresu e-mail Aircash, kończącego się na @aircash.eu, oraz że **pracownicy Aircash nigdy nie będą prosić Użytkownika o ujawnienie lub przekazanie (ustnie lub w formie zapisanej) jakichkolwiek danych uwierzytelniających, w tym PIN-ów, kodów aktywacyjnych itp.;**
- Użytkownikowi nie wolno otwierać wiadomości poczty elektronicznej (e-maili), załączników ani hiperłączy (linków) pochodzących z wiadomości niewiarygodnych lub wiadomości, które nie zostały otrzymane z domeny aircash.eu;
- Użytkownik powinien wziąć pod uwagę, na jakie strony internetowe wchodzi z urządzeń uzyskujących dostęp do Aplikacji Aircash, ponieważ dostęp do niektórych stron internetowych wiąże się ze zwiększonym ryzykiem zainfekowania komputerów, urządzeń mobilnych i innych złośliwym oprogramowaniem;
- Użytkownikowi nie wolno dokonywać nieautoryzowanych modyfikacji w Urządzeniach służących do identyfikacji/uwierzytelnienia/autoryzacji i/lub urządzeniu mobilnym (np. root, jailbreak);
- W przypadku gdy Użytkownik aktywował funkcję uwierzytelniania biometrycznego na swoim Urządzeniu, którego używa jako środka identyfikacji/uwierzytelnienia, Użytkownik zapewni, że przez cały czas wyłącznie dane biometryczne Użytkownika będą przechowywane na tym samym Urządzeniu, które jest używane jako sposób identyfikacji/uwierzytelnienia/autoryzacji, ponieważ każde logowanie przy użyciu dowolnej metody uwierzytelniania biometrycznego będzie uważane za dokonane przez Użytkownika, w tym wszelkie zamówienia, które mogły zostać zrealizowane po zalogowaniu się przy użyciu takich metod, a Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za powstałe z tego tytułu szkody.

15.3. Wszystkie informacje dotyczące Użytkownika i bezpieczeństwa dostępu do Aplikacji Aircash lub Konta są poufne dla Użytkownika i jako takie nie powinny być ujawniane osobom trzecim. Informacje o transakcjach są automatycznie synchronizowane z aplikacją mobilną Użytkownika, a Emitent nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione udostępnienie tych informacji osobom trzecim oraz za kradzież lub utratę telefonu komórkowego Użytkownika. W takim wypadku Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta Emitenta, które wówczas niezwłocznie zablokuje Konto Użytkownika i/lub ograniczy możliwość korzystania z Konta Użytkownika. W takich przypadkach Emitent może z własnej inicjatywy umożliwić Użytkownikowi ponowną rejestrację i/lub weryfikację tożsamości w celu korzystania z usługi Konta.

15.4. W przypadku utraty, kradzieży, niewłaściwego użycia lub wykorzystania danych dostępowych lub parametrów bezpieczeństwa w inny nieuprawniony sposób Użytkownik powinien skontaktować się telefonicznie z Emitentem niezwłocznie od chwili, w której dowiedział się lub powinien był się dowiedzieć o tym (numer telefonu do Biura Obsługi Klienta znajduje się na stronie internetowej), lub on-line, lub poprzez wiadomość e-mail (adres kontaktowy Emitenta znajduje się na stronie internetowej) w celu zablokowania konta („Zawiadomienie o zablokowaniu”). Jakkolwiek zwłoka w powiadomieniu Emitenta może mieć wpływ na bezpieczeństwo Konta Użytkownika i może skutkować odpowiedzialnością Użytkownika za ewentualne straty, jeżeli opóźnienie w powiadomieniu Emitenta wynika z umyślnego działania lub rażącego zaniedbania. Jeżeli Użytkownik podejrzewa, że ktoś inny uzyskał dostęp do jego Konta, lub podejrzewa inne nadużycie, powinien niezwłocznie skontaktować się z policją.

15.5. Emitent nie udziela żadnych gwarancji dotyczących dostawy lub przydatności jakichkolwiek towarów lub usług opłaconych za pośrednictwem Konta. Emitent nie jest upoważniony ani nie będzie brał udziału w negocjacjach, postępie i/lub sporach w stosunkach biznesowych pomiędzy sprzedawcami a Użytkownikami. Emitent umożliwia realizację płatności za pośrednictwem pieniądza elektronicznego i odpowiada za zapewnienie realizacji płatności zgodnie z obowiązkami określonymi obowiązującymi przepisami. Użytkownicy mają prawo do określenia charakteru łączącej ich relacji biznesowej, która stanowi podstawę przygotowania i realizacji transakcji. Jeżeli Użytkownik podejrzewa nadużycie lub inną okoliczność niezgodną z prawem, powinien zgłosić to właściwym organom i wszcząć odpowiednie procedury. Emitent pozostaje do dyspozycji wszystkich właściwych organów.

16. Opłaty i kursy walut

16.1. Wszystkie opłaty pobierane przez Emitent w związku z usługą portfela Aircash wymienione są na stronie internetowej Emitent w pod tytułem „Opłaty”.

16.2. Emitent nie pobiera opłat za otwarcie, aktywację i utrzymanie Konta ani za sprawdzenie salda Konta.

16.3. Jeżeli właściciel złoży w późniejszym terminie wniosek o zmianę posiadacza wcześniej wyemitowanego pieniądza elektronicznego, Emitent może pobrać za tę usługę opłatę zgodną z opłatami określonymi w wysokości określonej w Opłatach.

16.4. Emitent zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty za wpłaty dokonywane z Konta na rzecz poszczególnych Sklepów, zgodnie z opłatami określonymi w wysokości określonej w Opłatach. Opłaty te zostaną wyświetlone Użytkownikowi przed potwierdzeniem płatności. Sklepy mają prawo pobierać opłatę za tę formę płatności, jednakże jest to bezpośrednia relacja biznesowa pomiędzy Użytkownikiem a Sklepem i nie ma ona żadnego związku z opłatami pobieranymi przez Emitenta ani Emitent nie ponosi za to odpowiedzialności.

16.5. Jeżeli po wejściu w życie niniejszych Ogólnych Warunków nastąpi jakakolwiek zmiana w wysokości lub zastosowaniu niektórych opłat związanych z Kontem, Emitent poinformuje o tym Użytkowników w odpowiednim czasie.

16.6. Kurs Emitenta dostępny na stronie internetowej Emitenta oraz bezpośrednio w Aplikacji Aircash podczas przewalutowania jest stosowany do przewalutowania środków dokonywanego przez Użytkownika w ramach Portfela Aircash. Link: <https://aircash.eu/aircash-currency-exchange-rates/>.

17. Blokada Konta

17.1. Emitent może zablokować Konto Użytkownika lub w inny sposób ograniczyć korzystanie z niego ze względów związanych m.in. z bezpieczeństwem Konta lub któregośkolwiek z jego zabezpieczeń lub gdy ma uzasadnione podejrzenie, że doszło do nieuprawnionego lub nielegalnego użycia Konta Użytkownika, lub naruszenia jakichkolwiek zabezpieczeń Konta Aircash lub w ogóle usługi Aircash, a także w przypadku naruszenia któregośkolwiek z postanowień niniejszych Ogólnych Warunków i/lub odpowiednich przepisów.

17.2. Użytkownik zostanie poinformowany o wszelkich blokadach Konta lub ograniczeniach użytkowania, jeśli będzie to możliwe, zgodnie z obowiązującymi przepisami i w zależności od okoliczności sprawy. Emitent nie ma obowiązku uzasadniania przyczyn zablokowania lub ograniczenia możliwości korzystania z Konta, jeżeli ma podstawy przypuszczać, że mogłoby to naruszyć interesy bezpieczeństwa Emitenta lub Użytkownika albo utrudnić wykonanie środków i działań przez właściwe władze.

18. Odpowiedzialność Emitenta

18.1. Emitent nie gwarantuje, że Sklepy przyjmą płatność z Konta ani że Emitent autoryzuje konkretną transakcję. Może to wynikać z okoliczności zaistniałych w systemie Emitenta lub strony trzeciej, czegoś będącego poza rozsądną kontrolą Emitenta lub z podejrzeń Emitenta o niewłaściwe użycie Konta.

18.2. Emitent nie ponosi odpowiedzialności w przypadku odmowy przyjęcia przez Sklep wpłaty z Konta lub odmowy zatwierdzenia transakcji albo anulowania lub zawieszenia korzystania z Konta przez Emitenta w zakresie dozwolonym przez niniejsze Ogólne Warunki oraz przez prawo.

18.3. O ile prawo nie stanowi inaczej, Emitent nie ponosi odpowiedzialności za żadne bezpośrednie lub pośrednie straty lub szkody, które Użytkownik może ponieść w wyniku pełnego lub częściowego korzystania lub niemożności korzystania z Konta, lub korzystania z niego przez osobę trzecią. Emitent nie ponosi także odpowiedzialności za żadne straty lub koszty poniesione przez Użytkownika w związku ze spełnieniem wymogów prawnych i regulacyjnych Emitenta.

18.4. W przypadku gdy Użytkownik nie korzysta z Konta zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami lub w przypadku uznania przez Emitenta, że Użytkownik korzysta z Konta bez upoważnienia, Emitent ma prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi uzasadnionymi kosztami poniesionymi przez Emitenta w celu podjęcia działań zmierzających do powstrzymania Użytkownika od niewłaściwego i/lub nieuprawnionego, i/lub niezgodnego z prawem korzystania z Konta oraz ma prawo do zwrotu całości środków pieniężnych wynikających z działań Użytkownika.

19. Odpowiedzialność Użytkownika

19.1. Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Emitenta, jeżeli zauważy, że za pośrednictwem jego Konta i Aplikacji Aircash została dokonana nieautoryzowana lub niekompletna płatność. Roszczenia i zastrzeżenia związane z nieuprawnioną i niekompletną płatnością zostaną

wykluczone w przypadku niezawiadomienia przez Użytkownika Emitenta w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia nieprawidłowej płatności.

19.2. W przypadku gdy Użytkownik posiada lub można zasadnie przypuszczać, że posiada wiedzę lub podejrzenie, że jego Konto, telefon komórkowy, dane dostępowe lub jakikolwiek inny parametr bezpieczeństwa zostały utracone, skradzione, niewłaściwie wykorzystane i/lub naruszone w inny sposób, Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie poinformować Emitenta o utracie lub kradzieży danych dostępowych, niewłaściwym wykorzystaniu lub nieuprawnionym użyciu danych dostępowych i parametrów bezpieczeństwa.

19.3. W przypadku nieautoryzowanej płatności lub płatności, która z naszego błędu została dokonana nieprawidłowo, Emitent niezwłocznie zwróci wpłaconą kwotę wraz z wszelkimi opłatami. Nie dotyczy to następujących sytuacji:

1. – jeżeli nieautoryzowana płatność wynika z niezachowania przez Użytkownika należytej staranności i niezachowania bezpieczeństwa telefonu komórkowego i/lub dostępu do danych lub innego nadużycia lub nielegalnego zachowania ze strony Użytkownika – w takim przypadku Użytkownik pozostaje odpowiedzialny za całkowitą kwotę transakcji;
2. – jeżeli Użytkownik nie powiadomi niezwłocznie Emitenta o utracie telefonu komórkowego i/lub danych dostępowych lub o innym zdarzeniu, co do którego można zasadnie oczekiwać, że zagrazi bezpieczeństwu Konta Użytkownika, po tym, jak Użytkownik dowiedział się o tym, lub zasadnie oczekuje się, że dowiedział się o takim zdarzeniu – w takim przypadku Użytkownik pozostaje odpowiedzialny za wszelkie straty do czasu powiadomienia Emitenta o takim zdarzeniu;
3. – jeżeli transakcja nie została autoryzowana, ale Użytkownik działał nielegalnie lub umyślnie lub przez zaniedbanie naruszył bezpieczeństwo Konta – w takim przypadku Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie straty;
4. – jeżeli Użytkownik nie zakwestionuje transakcji i/lub nie ostrzeże Emitenta o nieautoryzowanej lub błędnie wykonanej transakcji w ciągu 13 (trzynastu) miesięcy od dnia transakcji;
5. – w innych przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy.

19.4. Z wyjątkiem przypadku nielegalnego zachowania Użytkownika ustęp poprzedzający nie ma zastosowania do transakcji dokonanych po powiadomieniu przez Użytkownika Emitenta, jeżeli Emitent nie zapewnił Użytkownikowi odpowiednich środków powiadamiania lub jeżeli Emitent powinien był zastosować mocne środki uwierzytelniające, ale tego nie zrobił, w takim przypadku Emitent będzie odpowiedzialny i zwróci Użytkownikowi tak szybko, jak to możliwe, wszelkie kwoty związane z nieautoryzowaną transakcją.

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

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

19.7. Zgodnie z powyższym Emitent nie ponosi odpowiedzialności za żadne wady w działaniu jego serwisu i/lub za wady w działaniu usług pośrednictwa, z których korzysta w celu wypełnienia swoich

obowiązków wynikających z niniejszych Ogólnych Warunków, pod warunkiem, że taka wada wynika z nadzwyczajnych i nieprzewidzianych okoliczności, pozostających poza kontrolą Emitenta lub pośrednika, do którego ma to zastosowanie.

20. Ochrona danych osobowych

20.1. W zakresie świadczenia usługi Portfel Aircash Emitent przyjmuje rolę administratora danych w zakresie przetwarzania danych osobowych. Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchyłającym dyrektywę 95/46/WE (RODO). Więcej informacji na temat ochrony danych osobowych można znaleźć w dokumencie [Informacja o przetwarzaniu danych osobowych](#), dostępnym na stronie internetowej Emitenta.

21. Czas trwania i rozwiązanie Umowy

21.1. Umowa pomiędzy Emitentem a Użytkownikiem w sprawie korzystania z Konta zawierana jest na czas nieokreślony.

21.2. Użytkownik może rozwiązać niniejszą Umowę w dowolnym momencie, wysyłając wiadomość e-mail do Emitenta lub za pośrednictwem Aplikacji Aircash, lub wysyłając pisemny wniosek na adres Emitenta.

21.3. Emitent jest upoważniony do rozwiązania stosunku umownego z (2) dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia, wysyłając wiadomość z wyprzedzeniem drogą elektroniczną na zarejestrowany adres e-mail podany przez Użytkownika lub poprzez przesłanie pisemnego wniosku na zarejestrowany adres Użytkownika.

21.4. W przypadku ważnej przyczyny Emitent może w każdej chwili rozwiązać stosunek umowny z Użytkownikiem ze skutkiem natychmiastowym, wysyłając wiadomość e-mail na podany przez Użytkownika adres e-mail lub wysyłając pisemny wniosek na zarejestrowany adres Użytkownika, niezależnie od pozostałych postanowień (wypowiedzenie w trybie nadzwyczajnym). Do ważnych powodów rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, zaliczają się m.in. następujące sytuacje:

1. – użytkownik nie podał dokładnych i/lub pełnych informacji na temat swojej tożsamości lub zataił inne istotne fakty, które mogłyby mieć wpływ na decyzję Emitenta o nawiązaniu relacji biznesowej;
2. – użytkownik naruszył postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków;
3. – istnieje podejrzenie, że Użytkownik dopuścił się wykroczenia, przestępstwa albo naruszył przepisy z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
4. –użytkownik korzysta z Konta w sposób nielegalny i/lub niezgodny z prawem i/lub w celach nielegalnych i/lub niezgodnych z prawem;
5. – istnieje podejrzenie zagrożenia interesów bezpieczeństwa;
6. – emitent zobowiązany jest rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia z przyczyn prawnych.

21.5. Z chwilą rozwiązania Umowy Konto Użytkownika zostanie zablokowane. Emitent zapłaci Użytkownikowi kwotę znajdującą się na jego Koncie w momencie blokady, pomniejszoną o wszelkie

należne opłaty. W przypadku rozwiązania Umowy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień dotyczących Wykupu. Po upływie 6 (sześciu) lat od rozwiązania Umowy nie będzie możliwości żądania wykupu pieniądza elektronicznego z Konta Użytkownika.

22. Zmiany w Ogólnych Warunkach

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

22.2. Emitent poinformuje Użytkownika w formie pisemnej o zamierzonych zmianach w Ogólnych Warunkach co najmniej na 2 (dwa) miesiące przed ich wejściem w życie. Powiadomienie zostanie wysłane na adres e-mail Użytkownika zarejestrowany na Koncie i/lub w formie pisemnego wniosku na zarejestrowany adres Użytkownika.

22.3. Z wyjątkiem przypadku pisemnej reklamacji Użytkownika przed dniem wejścia w życie zmian w Ogólnych Warunkach uważa się, że Użytkownik wyraził zgodę na te zmiany, które staną się integralną częścią Umowy z Użytkownikiem. W przypadku zmian w Ogólnych Warunkach, jeżeli Użytkownik nie zaakceptuje proponowanych zmian, ma prawo rozwiązać Umowę bez odszkodowania, ze skutkiem odstąpienia w dowolnym terminie przed dniem wejścia w życie zmian w Ogólnych Warunkach. W powiadomieniu o zmianach Emitent pouczy Użytkownika o konsekwencjach braku zgłoszenia sprzeciwu wobec zmian oraz o prawie Użytkownika do rozwiązania Umowy bez odszkodowania i okresu wypowiedzenia.

22.4. Poprawa funkcjonalności usługi objętej niniejszymi Ogólnymi Warunkami, wprowadzenie nowej usługi lub zmiana sposobu płatności i/lub Sklepów, która nie ma istotnego znaczenia dla praw Użytkownika i/lub jest na korzyść Użytkownika, nie będzie traktowana jako zmiana w Ogólnych Warunkach.

23. Przeniesienie zobowiązań umownych

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

23.2. Emitent powiadomi Użytkownika o zamiarze przeniesienia Umowy z wyprzedzeniem co najmniej 2 (dwóch) miesięcy drogą elektroniczną na adres e-mail Użytkownika zarejestrowany w Koncie. Użytkownik może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym przed datą planowanego przeniesienia.

23.3. Użytkownik nie jest uprawniony do przenoszenia wierzytelności wobec Emitenta na osobę trzecią ani do zastawiania ich, w tym w szczególności wierzytelności w stosunku do środków zgromadzonych na Koncie, chyba że Emitent postanowi inaczej.

24. Powiadomienia wysyłane do Użytkowników

24.1. Emitent wysyła powiadomienia (w tym powiadomienia prawne i biznesowe) do Użytkowników za pośrednictwem danych kontaktowych przekazanych Emitentowi przez Użytkownika. Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie poinformować Emitenta o wszelkich zmianach adresu, numeru telefonu, numeru telefonu komórkowego lub adresu e-mail. Użytkownik może to zrobić albo poprzez zmianę informacji w sekcji „Mój profil” na swoim Koncie, albo poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta, korzystając z oficjalnych i publicznie udostępnianych danych kontaktowych Emitenta. Emitent nie

ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku niezawiadomienia go przez Użytkownika o zmianie danych kontaktowych.

25. Rozstrzygnięcie sporów

25.1. Reklamacją jest każde wyrażenie niezadowolenia przedłożone Emitentowi przez byłego lub obecnego Użytkownika w związku ze świadczeniem usług objętych niniejszymi Ogólnymi Warunkami w rozumieniu odpowiednich przepisów regulujących korzystanie ze świadczonych usług emisji pieniądza elektronicznego i świadczenie usług płatniczych. Reklamację można składać na jeden z poniższych sposobów:

1. E-mailem: prigovor@aircash.eu;
2. Poczta: Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, Zagreb.

25.2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

1. – dane osobowe Użytkownika;
2. – szczegółowy opis zdarzenia/sytuacji lub okoliczności, które spowodowały niezadowolenie będące przedmiotem reklamacji oraz dowód podstawy reklamacji;
3. – adres rejestrowy lub adres e-mail do udzielenia odpowiedzi na reklamację.

25.3. Aircash nie odpowiada na reklamacje anonimowe lub reklamacje otrzymane z niezarejestrowanych adresów e-mail lub adresów niepowiązanych z konkretnymi Użytkownikami.

25.4. Emitent, zgodnie z obowiązującymi przepisami, wystawi Użytkownikowi potwierdzenie otrzymania reklamacji. Zapytania zgłaszane ustnie (telefonicznie) nie stanowią reklamacji i w miarę możliwości rozpatrywane są niezwłocznie po ich otrzymaniu. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu po otrzymaniu reklamacji należy ją przekazać jednostce organizacyjnej Emitenta odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji, w zależności od dziedziny działalności. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera wszystkich informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia, Użytkownik/ składający reklamację zostanie poproszony o jej uzupełnienie. Co do zasady Emitent udziela odpowiedzi na reklamację w sposób, w jaki reklamacja została otrzymana, albo w sposób lub na adres podany przez składającego reklamację w reklamacji.

25.5. Odpowiedź na pisemną reklamację przesyłana jest w formie pisemnej. Emitent, zgodnie z obowiązującymi przepisami, ustosunkuje się do reklamacji w terminie 10 (dziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji, a wyjątkowo w przypadku braku możliwości ustosunkowania się Emitenta w terminie 10 (dziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji z przyczyn od siebie niezależnych. W tym terminie udzieli Użytkownikowi tymczasowej odpowiedzi, podając przyczyny opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na reklamację oraz termin otrzymania przez Użytkownika ostatecznej odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 (trzydziestu pięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji. W ostatecznej odpowiedzi na Twoją reklamację poinformujemy Cię również o możliwości złożenia skargi do Chorwackiego Banku Narodowego (CNB) oraz możliwości złożenia skargi do organów odpowiedzialnych za alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów.

25.6. Protokół reklamacyjny prowadzony jest w formie elektronicznej i zawiera informacje dotyczące składającego reklamację, treści i daty złożenia reklamacji, ewentualnych zmian w treści reklamacji oraz daty udzielenia odpowiedzi.

25.7. Jeżeli uważasz, że naruszyliśmy obowiązki wynikające z rozdziału II Ustawy o systemie płatniczym lub rozdziału II Ustawy o pieniądzu elektronicznym lub postąpiliśmy niezgodnie z rozporządzeniem (UE)

2015/751 i/lub art. 5 ust. 2, 3 i 4 Ustawy o wdrożeniu przepisów Unii Europejskiej regulujących systemy płatnicze, możesz złożyć skargę do CNB jako organu właściwego. Ponadto, jeżeli uznasz lub jeżeli jakkolwiek inna osoba posiadająca interes prawny uzna, że postępowaliśmy niezgodnie z postanowieniami rozdziału II i III Ustawy o systemie płatniczym lub rozdziału II i VI Ustawy o pieniądzu elektronicznym, możesz złożyć skargę do Chorwackiego Banku Narodowego (CNB) jako właściwego organu.

25.8. Oprócz złożenia skargi do CNB możesz także zgłosić propozycję alternatywnego rozwiązania sporu konsumenckiego. Możesz przesłać swoją propozycję do Centrum Mediacji Chorwackiej Izby Gospodarczej, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (<https://www.hgk.hr/english>). Jesteśmy zobowiązani do wzięcia udziału w zainicjowanym w ten sposób procesie alternatywnego rozstrzygnięcia sporów.

25.9. Ponadto, jeśli jako konsument zawarłeś z nami umowę sprzedaży lub świadczenia usług online, masz prawo złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

25.10. W komunikacji pomiędzy Emitentem a Użytkownikiem używany będzie język chorwacki lub angielski.

Wejście w życie

Niniejsze Ogólne Warunki wchodzi w życie z dniem 27 lutego 2025 r. Z chwilą wejścia w życie niniejszych Ogólnych Warunków tracą moc Ogólne Warunki z dnia 1 lipca 2024 r.

Zagreb, 27 grudnia 2024 r.

Aircash d.o.o.