

# OU 09.2020

## Opći uvjeti poslovanja za uslugu Aircash novčanika

### 1. Općenito

1.1. Aircash novčanik je usluga vođenja elektroničkog novčanika/računa za sve korisnike Aircash mobilne aplikacije koju pruža društvo Aircash d.o.o., Švearova 1, HR-10000 Zagreb, OIB: **HR99833713101** ("mi" ili „Izdavatelj“ ili „Pružatelj platne usluge“) a usluga se pruža sukladno odobrenju za izdavanje elektroničkog novca dobivenom od strane Hrvatske narodne banke („HNB“) (251-020/10-19/BV od 03.10.2019. godine).

1.2. Kontakt podaci:

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

telefon: 01/457-3537 i 01/457-3538.

1.3. Otvaranje, korištenje kao i zatvaranje Aircash novčanika („Račun“), kao i sve ostalo vezano uz iskup elektroničkog novca s Računa i načine korištenja Računa obavlja se sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja („Opći uvjeti“). Opći uvjeti ujedno predstavljaju i ugovor između nas kao pružatelja usluge Računa i Korisnika Računa („Ugovor“).

1.4. Registracija usluge i korištenje Računa obavlja se unutar Aircash mobilne aplikacije, koju je izradio Izdavatelj, gdje korisnik prethodno korištenju prihvaća ove Opće uvjete. Aktualna verzija Općih uvjeta poslovanja dostupna je na našoj web stranici <https://aircash.eu> („Web stranica“) pod „Opći uvjeti poslovanja“.

1.5. Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Opće uvjete s obzirom da sadrže važne informacije o Vašim pravima i obvezama u vezi Računa. Obvezni ste koristiti uslugu u skladu s ovim Općim uvjetima.

1.6. Na elektronički novac na Vašem Računu unutar Aircash mobilne aplikacije primjenjuju se ovi Opći uvjeti, zajedno s Općim uvjetima poslovanja za izdavanje A-bon elektroničkog novca (nalaze se na Web stranici) u dijelu koji nije uređen ovom Općim uvjetima. U slučaju neslaganja između ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta za izdavanje A-bon elektroničkog novca, ovi Opći uvjeti će imati prednost u pogledu prava i obveza povezanih s Računom.

1.7. Autorsko pravo i druga intelektualna, industrijska i/ili vlasnička prava za Aircash mobilnu aplikaciju i cijelo ICT rješenje („Software“) te za bilo koju kopiju koju korisnik

napravi, vlasništvo su Izdavatelja i/ili njegovih dobavljača. Izdavatelj dopušta korištenje Software-a isključivo u skladu s ovim Općim uvjetima. Izdavatelj zadržava sva prava koja nisu posebno dodijeljena prema Općim uvjetima. Opći uvjeti dodjeljuju korisnicima pravo korištenja Software-a čime ne stječu pravo na vlasništvo Software-a.

1.8. Ovi Opći uvjeti poslovanja za uslugu Aircash novčanika raspoloživi su na hrvatskom i engleskom jeziku.

## **2. Račun**

2.1. Račun je elektronički novčanik unutar Aircash mobilne aplikacije gdje se elektronički novac pohranjuje u digitalnom obliku. Prvenstvena svrha Računa je pohranjivanje elektroničkog novca te vršenje plaćanja i primanje uplata. Elektronički novac pohranjen na Računu jest elektronički novac kako ga određuje Zakon o elektroničkom novcu.

2.2. Elektronički novac na Računu pripada isključivo osobi koja je otvorila račun („Vi“ ili „Korisnik“). Korisnik nije ovlašten prenijeti Račun na treću osobu.

2.3. Elektronički novac koji se nalazi na računu ne istječe i može se koristiti sve dok je Račun aktivan, ali korisnici nemaju pravo ni na kakvu kamatu na elektronički novac koji se nalazi na njihovom Računu.

2.4. Račun nije bankovni račun te ne podliježe propisima koji uređuju bankovne račune i prava deponenata novčanih sredstava. Prihvatanjem ovih Općih uvjeta primete na znanje da se na Račun ne primjenjuje Zakon o osiguranju depozita kao niti drugi zakoni i propisi Republike Hrvatske ili Europske unije koji uređuju zaštitu imatelja novčanih depozita od gubitka depozita u slučaju nastupanja osiguranog slučaja. Novčana sredstva na Računu štite se sukladno Zakonu o elektroničkom novcu.

## **3. Uvjeti**

3.1. Prilikom otvaranja Računa unutar Aircash mobilne aplikacije, Izdavatelj radi provjeru identiteta Korisnika na način da traži Korisnika dostavu važećih identifikacijskih dokumenata koji potvrđuju identitet ili vlastitom nazočnošću prilikom izdavanja elektroničkog novca kod distributera ili elektroničkim prijenosom izravno putem Aircash mobilne aplikacije (skanom osobne iskaznice) te Izdavatelj zadržava pravo da radi automatske usporedbe s metodama video identifikacije, sve u cilju zaštite integriteta Korisnika, njegova elektroničkog novca te u svrhu sukladnosti s politikama i procedurama sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, u svako doba od Korisnika zatraži dodatne identifikacijske dokumente.

3.2. Korisnik mora imati pametni mobilni telefon koji ima pristup Internetu i na kojem može instalirati Aircash aplikacija te primiti notifikacije i SMS poruke, uz mogućnost korištenja iOS ili Android operativnog sustava. Pružanje usluga mobilne telefonije (koje mogu biti podložne naplati) nije predmet ovog Ugovora. Izdavatelj nije odgovoran za eventualne pogreške u radu aplikacije koje mogu biti rezultat korištenja različitih i neadekvatnih mobilnih uređaja i operativnih sustava.

3.3. Korisnik može otvoriti samo jedan Račun koji mora glasiti na ime Korisnika.

3.4. Zabranjeno je otvoriti dodatni Račun za istog Korisnika ili drugu osobu. Ukoliko se ova odredba prekrši zadržavamo izričito pravo odmah blokirati Račun/e te raskinuti ovaj Ugovor. Prihvatanjem ovih Općih uvjeta Korisnik pristaje da će Račun koristiti u svoje ime i na vlastiti trošak, da je Korisnik stvarni vlasnik te da ne djeluje za treću osobu.

3.5. Vaš Račun je denominiran u HRK valuti. Pohranjivanje elektroničkog novca u stranim valutama nije moguće.

#### **4. Registracija, korištenje, zatvaranje Računa**

4.1. **Registracija:** da biste mogli koristiti uslugu Računa morate najprije preuzeti Aircash mobilnu aplikaciju, dostaviti tražene osobne i kontakt podatke te obaviti postupak registracije i provjere sukladno čl. 3.1. ovih Općih uvjeta. Kao dio postupka registracije korisnik mora prihvatiti ove Opće uvjete. Tijekom registracije Korisnika će se zatražiti da odabere i zaštitne sigurnosne podatke za otvaranja Aircash mobilne aplikacije i siguran pristup računu (e-mail adresa i PIN).

4.2. **Sklapanje Ugovora:** Za aktivaciju Računa potrebno je sklopiti Ugovor s Izdavateljem. Ugovor s nama Korisnik zaključuje unosom svih traženih osobnih i kontakt podataka te izborom sigurnosnih zaštitnih podataka za korištenje Aircash aplikacije te autorizacijom slanja tih podataka prema ICT sustavu Izdavatelja putem Aircash mobilne aplikacije. Slanje navedenih podataka uz obvezno prihvaćanje ovih Općih uvjeta, eksplicitno odobrava Korisnik potvrdom unutar Aircash mobilne aplikacije te time digitalno potpisuje predmetni zahtjev za otvaranje Računa i osigurava neporecivost zahtjeva. Izdavatelj će po primitku dostavljenih podataka i nakon izvršenih provjera, Korisniku poslati kôd putem SMS-a na navedeni broj mobilnog telefona i unošenjem koda Korisniku dostaviti potrebne pristupne digitalne podatke za korištenje Aircash aplikacije, odnosno Računa. Time je proces otvaranja Računa i sklapanja Ugovora završen. Nakon što Korisnik unese točan kôd u aplikaciju te nakon što se potvrde svi njegovi podaci, Korisnik će zaprimiti e-mail poruku kojom se prihvaća njegov zahtjev.

4.3. Instalacijom i korištenjem Aircash aplikacije Korisnik je pristao: da aplikacija Aircash pristupa imeniku na mobilnom telefonu, kameri, a sve u svrhu olakšavanja korištenja Korisniku, da aplikacija koristi pristup geolokacijskim uslugama na pametnom telefonu, a sve u svrhu olakšavanja korištenja Korisniku; na primanje povremenih obavijesti od strane Izdavatelja i/ili njegovih partnera, a sve u dobroj namjeri putem same aplikacije Aircash, SMS-a i/ili e-maila; te na prihvaćanje ovih Općih uvjeta i uvjeta Aircash platne usluge. Izdavatelj ne prodaje, iznajmljuje ili posuđuje ili na drugi način daje na raspolaganje popis Korisnika Aircash aplikacije trećim stranama.

4.4. **Zatvaranje računa:** U roku od 14 dana od datuma otvaranja Računa, možete zatvoriti Račun bez ikakvih troškova kontaktiranjem službe za korisnike Izdavatelja („**Služba za korisnike**“), međutim, ako ste prenijeli sredstva na svoj Račun, morat ćete zatražiti iskup elektroničkog novca u punom iznosu. Transakcije i naknade za transakcije poduzete prije zatvaranja Računa (uključujući transakcije koje su pokrenute, ali nisu dovršene prije zatvaranja Računa) neće biti stornirane.

## 5. Uplata na Račun

5.1. Nakon otvaranja Računa, možete uplatiti novac na svoj Aircash novčanik tj. Račun na sve dostupne načine:

1. uplatom gotovinom kod distributera elektroničkog novca Izdavatelja;
2. uplatom kreditnom/debitnom karticom izravno iz Aircash aplikacije.

5.2. Limit uplate u Aircash novčanik određuje i mijenja Aircash, uzimajući u obzir ocjenu rizičnosti Korisnika. Nakon postavljanja početnih ograničenja trošenja Aircash kontinuirano upravlja rizikom te u tu svrhu prilagođava ograničenje trošenja sukladno ocjeni rizičnosti Korisnika. Prate se i vezane transakcije te zadržavamo pravo dodatnih provjera, poziva i zadržavanja provedbe transakcija uplata na račun.

5.3. Izdavatelj prati prosječna novčana stanja na Aircash novčaniku, prosječne vrijednosti transakcija i zadržavamo pravo da kada se primijete odstupanje u stanju računa, kontaktiramo korisnika radi dodatnih provjera te zadržavamo pravo privremenog blokiranja stanja na računu dok se ne izvrše sve potrebne provjere s ciljem zaštite sredstava i usklađenosti sa zakonom.

5.4. Ukoliko je polaganje elektroničkog novaca na Račun uspješno, uplaćeni iznos odmah će biti vidljiv na Korisnikovom Računu.

5.5. Izdavatelj zadržava pravo proširiti opcije za stavljanje elektroničkog novaca na Račun te će Korisnika na prikladan način obavijestiti o promjenama.

## 6. Iskup

6.1. Korisnik u svakom trenutku može zahtijevati iskup preostalog iznosa u cijelosti koji se nalazi na Računu po nominalnoj vrijednosti.

6.2. Kako bi se izvršio iskup, Korisnik treba poslati e-mail na [info@aircash.eu](mailto:info@aircash.eu) kojim zahtijeva iskup s Računa. Uz zahtjev Korisnik mora priložiti skeniranu osobnu iskaznicu ili putovnicu te kontakt telefon, kao i broj računa otvorenog u kreditnoj instituciji u Republici Hrvatskoj ili Europskoj uniji na koji će iskupljena sredstva biti isplaćena, zajedno s IBAN-om i BIC-om. Iskup se vrši isključivo na bankovni račun imatelja Računa koji mora biti otvoren na ime osobe na čije ime je otvoren Račun. Radi ispunjavanja zakonskih obveza možemo od Korisnika zatražiti i druge informacije prije nego izvršimo iskup. Iskup preostalog iznosa bit će izvršen po dostavi svih traženih podataka, kao i po ostvarivanju drugih zakonskih uvjeta za isplatu. Naknada za iskup se naplaćuje samo u sljedećim slučajevima:

1. ako je ugovorom predviđen rok važenja ugovora, a Korisnik otkazuje ugovor prije isteka takvog roka važenja;
2. ako se zahtijeva iskup nakon isteka roka od godinu dana od dana prestanka ugovora.

## 7. Vršenje plaćanja

7.1. **Plaćanje:** Korisnik može koristiti Račun kako bi vršio plaćanja u Web trgovinama i/ili maloprodajnim trgovinama („**Trgovine**“) koje prihvaćaju Aircash elektronički novac, jer je Izdavatelj s njima povezan i time prihvaćaju plaćanje s Računa. U tom slučaju primjenjuju se uvjeti Trgovina za prihvaćanje plaćanja kako su navedeni na web stranici tih Trgovina. Plaćanja možete vršiti do iznosa kojeg imate na Računu.

7.2. Plaćanja mogu biti ograničena ovisno o Trgovinama, dobi Korisnika (na primjer, je li osoba punoljetna) i statusu Računa. Izdavatelj ne jamči da će Račun biti dostupan kao sredstvo plaćanja prema svim Trgovinama u svako vrijeme.

7.3. **Proces plaćanja:** Korisnik može započeti plaćanje kod Trgovina koje prihvaća plaćanje s Računa:

- a) izravnom inicijacijom iz Aircash aplikacije ili odabirom opcije „Aircash plaćanje“ na web stranici Trgovina, i
- b) kod maloprodajnih trgovaca naznakom blagajniku da će se plaćanje obaviti putem Aircash novčanika.

7.4. **Pod a):** Korisnik će odabrati Trgovinu unutar Aircash aplikacije i odabrati iznos plaćanja ili će se na web stranici Trgovine pojaviti QR kod koji će Korisnik slikati iz svoje Aircash aplikacije. U oba slučaja Korisniku će se otvoriti nalog za plaćanje unutar Aircash aplikacije, koji Korisnik autorizira i time daje suglasnost za izvršenje

transakcije plaćanja te digitalno potpisuje nalog u svrhu dokazivanja neopozivosti plaćanja. Izdavatelj će provesti plaćanje odmah po primitku naloga za plaćanje, što znači da više ne možete opozvati nalog nakon što je isti potvrđen.

7.5. **Pod b)**: Korisnik blagajniku na maloprodajnom mjestu naznačava da će provesti plaćanje putem Aircash aplikacije i prikazuje blagajniku QR kod s ekrana svog mobilnog telefona koji blagajnik skenira. Tada se Korisniku otvara popunjeni nalog za plaćanje i Korisnik ga autorizira na jednaki način kao pod a).

7.6. Izdavatelj može uvesti dodatne sigurnosne mjere za potvrdu plaćanja, kako bi se zaštitio Račun od neovlaštenih transakcija. Korisnik mora postupati prema sigurnosnoj proceduri Izdavatelja.

7.7. **Odbijanje naloga za plaćanje**: Izdavatelj će odbiti izvršiti plaćanje u sljedećim slučajevima:

1. provođenje transakcije znači povredu odredbi nacionalnog ili međunarodnog prava, ili sudskog naloga, ili postoji osnovana sumnja da će provođenjem transakcije biti počinjen prekršaj ili je transakcija zabranjena po drugoj osnovi;
2. kako bi se spriječilo pranje novca;
3. ako podaci za pristup i/ili sigurnosni parametri nisu dostavljeni ili su dostavljeni parametri nepotpuni;
4. ako je Račun blokiran, ili
5. ako ne postoji dovoljno sredstava na Računu kako bi se provela transakcija.

7.8. Ukoliko dođe do odbijanja transakcije Korisnik će odmah biti obaviješten putem obavijesti poslana putem Aircash aplikacije. Pojednosto odbijene transakcije prikazat će se u povijesti transakcija na Korisnikovom Računu.

7.9. Ukoliko kasnimo s vršenjem plaćanja za koje nam je Korisnik dao uputu da se izvrši, Korisnik može od nas zatražiti da kontaktiramo primateljeva pružatelja usluga platnog prometa te od njega zatražimo da plaćanje bude provedeno na način kao da je uplata zaprimljena točnog dana.

## **8. Neuspješno plaćanje**

8.1. Ukoliko se potvrđena transakcija ne izvrši ili se izvrši netočno, Korisnik može zatražiti puni povrat iznosa, te će Izdavatelj čim to bude razumno moguće vratiti novac i uspostaviti stanje na Računu kakvo bi bilo da nije bilo netočnog plaćanja. No, ukoliko Izdavatelj dokaže kako je primatelj zaprimio iznos plaćanja na vrijeme i u potpunosti, Izdavatelj neće biti odgovoran na prethodno opisan način.

8.2. Korisnik ima pravo tražiti povrat naknada koje su naplaćene, ili koje su skinute s Računa, a koje su povezane s potvrđenom transakcijom koja se nije izvršila ili se netočno izvršila.

## **9. Pružatelji usluga trećih strana**

9.1. Korisnik može:

1. uputiti pružatelja usluga treće strane da pristupi informacijama na svom Računu; ili
2. u slučaju da Izdavatelj pruža Korisnicima mogućnost davanja platnih naloga s Korisnikova Računa, izvršiti plaćanja sa svog Računa,
3. sve dok je pružatelj usluga treće strane otvoren i transparentan o svom identitetu i djeluje u skladu s relevantnim regulatornim zahtjevima (ali osim ako Izdavatelj ne priopći drugačije, Korisnik ne smije davati svoje sigurnosne podatke trećoj strani) Izdavatelj će tretirati bilo koju uputu od pružatelja usluga treće strane kao da je dana od Korisnika.

9.2. Izdavatelj može odbiti pružatelju usluga treće strane pristup Korisnikovu Računu u slučaju sumnje ili opasnosti od neovlaštenog ili prijevornog pristupa tog pružatelja usluga treće strane. Prije nego što Izdavatelj to učini, priopćit će Korisniku da objasni razloge za to, osim ako to bude nepraktično, u kojem će slučaju Izdavatelj odmah potom obavijestiti Korisnika. U oba slučaja, Izdavatelj će to priopćiti Korisniku na način koji smatra najprikladnijim u danim okolnostima. Izdavatelj neće Korisniku priopćiti razloge ako bi to moglo ugroziti razumne sigurnosne mjere ili na koji drugi način biti protuzakonito.

9.3. Izdavatelj može pružatelju usluga treće strane omogućiti određeni način pristupa Korisnikovu Računu. Ako to učini i ako pružatelj usluga treće strane pokuša pristupiti Računu na drugačiji način, Izdavatelj može onemogućiti taj pristup.

9.4. Ako Korisnik smatra da je plaćanje bilo pogrešno ili neovlašteno, mora što je prije moguće o tome obavijestiti Izdavatelja, čak i kada Korisnik koristi pružatelja usluga treće strane.

## **10. Primanje uplata**

10.1. Trgovine mogu nuditi opciju da se plaćanje izvrši na Korisnikov Račun. Korisnik može započeti transakciju odabirom opcije plaćanja „Aircash novčanik“ na web stranici Trgovine i u tom slučaju primjenjuju se uvjeti isplate Trgovine. Čim Trgovina izvrši plaćanje, plaćeni iznos će se prenijeti na Korisnikov Račun (umanjeno za naknade Trgovine, ako se primjenjuju). Plaćanja primljena od Trgovine će se prikazati u povijesti transakcija na Korisnikovom Računu zajedno s datumom primitka (datum

plaćanja), naplaćene naknade i, ako je primjenjivo, korištenim tečajem. Svaka transakcija ima jedinstveni ID transakcije i prikazuje se u povijesti transakcija. Izdavatelj neće mijenjati podatke prikazane u Vašoj povijesti transakcija. Redovito ćete moći uskladiti dolazne uplate s vlastitom evidencijom.

10.2. Primanje uplate neće biti moguće ukoliko je:

1. Korisnikov Račun blokiran ili nema potreban status koji omogućuje primanje uplata ili;
2. Trgovina nije ovlaštena vršiti plaćanja na Korisnikov Račun.

10.3. Ako zahtjev Trgovine za uplatom bude odbijen, Korisnika će se odmah o tome obavijestiti putem Aircash aplikacije.

10.4. Izdavatelj će odmah dostaviti Korisniku sve raspoložive podatke o izvršenim transakcijama iz ugovornog odnosa kao i o stanju na Računu, datumu primitka ili prijenosa (zaduženja ili datuma valute), naplaćene naknade i, gdje je to primjenjivo, korištenom tečaju. Da bi se to postiglo, Izdavatelj će koristiti povijest transakcija dostupnih u odjeljku Korisničkih informacija na Računu.

10.5. Svaka transakcija ima jedinstveni ID transakcije i prikazuje se u povijesti transakcija. Trebali biste navesti taj ID transakcije kada komunicirate s nama o određenoj transakciji. Redovito provjeravajte svoj saldo na Računu. Molimo prijavite sve nepravilnosti ili razjasnite sva pitanja koja imate čim je prije moguće putem Službe za korisnike.

## **11. Plaćanje računa iz Aircash novčanika**

11.1. Korisnik unutar Aircash novčanika ima opciju plaćanja elektroničkim novcem računa sa općih uplatnica koje imaju 2D kod. Zadavanje naloga za plaćanje vrši se skeniranjem 2D koda na račun/općoj uplatnici. Izvršenjem naloga za plaćanje računa Korisnik unutar Aircash aplikacije dobiva potvrdu o plaćanju u obliku pdf dokumenta koji može preuzeti unutar aplikacije u bilo kojem trenutku. Također, izvršenjem naloga i izdavanjem potvrde Korisniku smatra se da je Korisnik svoj račun podmirio i Pružatelj platne usluge izvršit će plaćanje prema primatelju plaćanja sukladno instrukciji platitelja (korisnika). Pružatelj platne usluge obvezuje se odobriti primatelja plaćanja isti radni dan ili najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, računajući od vremena primitka naloga za plaćanje, odnosno provedbe procesa plaćanja unutar Aircash aplikacije. Ukoliko nalog ne bude moguće izvršiti, Korisnik će o tome dobiti obavijest u Aircash aplikaciji, te oznaku neuspješne transakcije u popisu transakcija.

## **12. Gotovinske isplate**



12.1. Izdavatelj omogućuje gotovinske isplate elektroničkog novca pohranjenog na Računu. Gotovinske isplate se mogu vršiti na bankomatima ili drugim samoposlužnim uređajima kojim upravlja kreditna institucija sa sjedištem u Hrvatskoj koja s Izdavateljem ima sklopljen ugovor o korištenju elektroničkog novca i Računa. Popis kreditnih institucija gdje se mogu vršiti gotovinske isplate nalazi se na Web stranici.

Limit isplate određuje i mijenja Aircash, uzimajući u obzir ocjenu rizičnosti Korisnika. Nakon postavljanja početnih limita Aircash kontinuirano upravlja rizikom te u tu svrhu prilagođava ograničenja sukladno ocjeni rizičnosti Korisnika.

12.2. Osim na bankomatima ili drugim samoposlužnim uređajima, gotovinske isplate s Računa se mogu vršiti i na isplatnim mjestima ugovornih partnera/distributera sa sjedištem u Hrvatskoj koji s Izdavateljem imaju sklopljen ugovor o izdavanju ili korištenju elektroničkog novca i Računa. Popis ugovornih partnera koji vrše gotovinske isplate nalazi se na Web stranici.

Limit isplate određuje i mijenja Aircash, uzimajući u obzir ocjenu rizičnosti Korisnika. Nakon postavljanja početnih limita Aircash kontinuirano upravlja rizikom te u tu svrhu prilagođava ograničenja sukladno ocjeni rizičnosti Korisnika.

12.3. Za podizanja gotovog novca na bankomatima ili na isplatnim mjestima ugovornih partnera Izdavatelj naplaćuje naknadu za korištenje ove usluge u iznosu od 4% od iznosa transakcije, a koje se naplaćuju izravno i u cijelosti s Računa na dan izvršenja transakcije, odnosno, autorizacije transakcije te se za iznos naknade umanjuje raspoloživo stanje na Računu.

12.4. Proces isplate: Korisnik može koristiti uslugu gotovinske isplate putem slanja obavijesti Izdavatelju kroz Aircash aplikaciju. Nakon što Korisnik pošalje Izdavatelju obavijest da želi gotovinsku isplatu u određenom iznosu Izdavatelj provjerava stanje na Računu te ako na Računu ima dovoljno sredstava za isplatu zatraženog iznosa i pripadajuće naknade Korisnik će odmah primiti notifikaciju unutar aplikacije u obliku QR koda ili barkoda ili u slučaju bankomata u obliku jednokratnog 6-znamenkastog koda kratkog roka trajanja koji Korisnik može unijeti na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju koji vrši gotovinsku isplatu. Sredstva će biti raspoloživa za isplatu odmah po primitku 6-znamenkastog koda ili QR koda/barkoda.

12.5. Ako se isplata vrši na isplatnim mjestima ugovornih partnera tada se QR kod/barkod prikazuje djelatniku ugovornih partnera na isplatnom mjestu. Djelatnik osim QR koda/barkoda može od vas zatražiti i identifikacijski dokument (osobna iskaznica, ili putovnica).

12.6. Transakcija gotovinske isplate koju je Korisnik inicirao korištenjem dobivenog QR koda/barkoda/6-znamenkastog koda smatra se autoriziranom nakon što je kod unesen na bankomatu odnosno prezentiran na isplatnom mjestu.

12.7. Ukoliko isplata ne bude moguća iz razloga što bankomat i/ili distributer nema na raspolaganju novčanice u iznosu za koji se isplata zahtjeva tada isplata neće biti moguća. Izdavatelj ne odgovara za slučaj da bankomat ili isplatno mjesto ne raspolažu novčanicama u iznosu za koji je Korisnik zatražio isplatu, bilo da je riječ o prevelikom iznosu ili iznosu koji nije moguće isplatiti zbog nedostatka novčanica odgovarajućeg iznosa, te ne odgovara za dostupnost i ispravnost rada bankomata, samposlužnih uređaja odnosno isplatnih mjesta.

### **13. Sigurnosne postavke Računa**

13.1. Korisnik je dužan osigurati da su podaci pohranjeni u vezi s Računom uvijek ažurni. Korisnik će unijeti promjene kontakt podataka, osobito e-mail adresu ili broj mobilnog telefona, u korisničkom dijelu Računa.

13.2. Izdavatelj je ovlašten u svako doba zatražiti od Korisnika provjeru da su osobni podaci pohranjeni u korisničkom dijelu točni i ažurni i to podnošenjem prikladnog dokaza.

13.3. Radi održavanja sigurnosti računa Izdavatelj je ovlašten kontaktirati Korisnika slanjem e-mail poruke na e-mail adresu koja je pohranjena u korisničkom dijelu ili putem SMS-a na pohranjeni broj mobitela.

13.4. Korisnik je dužan osigurati da su pohranjena e-mail adresa kao i broj mobilnog telefona dostupni te je dužan odmah preuzeti i pročitati svaku poruku koju mu pošalje Izdavatelj kako bi se spriječilo neovlašteno korištenje Računa.

13.5. Ako Izdavatelj smatra da postoji rizik od prijevare ili sigurnosne prijetnje za Korisnikov Račun, Izdavatelj će koristiti najbrži i najsigurniji način kontaktiranja Korisnika pomoću kontaktnih podataka dobivenih od Korisnika, kako bi im priopćio što trebaju učiniti kako bi pomogli u rješavanju tih rizika.

13.6. Korištenje Računa ograničeno je na iznos koji je dostupan na Računu u trenutku kada se potvrđuje transakcija, umanjen za iznos primjenjivih naknada. Korisnik može umanjiti taj iznos te time i rizik povezan s korištenjem Računa u bilo koje vrijeme na način da umanja iznos na Računu.

### **14. Povjerljivost dostavljenih podataka i reakcija u slučaju zlouporabe**

14.1. Korisnik je dužan zaštititi svoj mobilni telefon s Aircash aplikacijom te podatke za pristup aplikaciji (PIN) od neovlaštene uporabe trećih osoba jer isti predstavljaju osnovu za dvostruku autentifikaciju i mogućnost korištenja Računa.

14.2. Svi Korisnički i sigurnosni podaci za pristup Aircash aplikaciji, odnosno Računu, su povjerljivi za Korisnike i kao takvi ne smiju se priopćavati trećim osobama. Podaci o transakcijama automatski se sinkroniziraju s mobilnim aplikacijama Korisnika te Izdavatelj nije odgovoran u slučaju neovlaštenog davanja tih podataka trećim osobama te u slučajevima krađe ili gubitka mobilnih telefona Korisnika. U ovom slučaju Korisnici su dužni odmah kontaktirati Službu za korisnike Izdavatelja koji će tada trenutno blokirati Korisnikov Račun. Također, Izdavatelj je obvezan omogućiti ponovnu registraciju za korištenje usluge Računa tim Korisnicima na njihovu inicijativu.

14.3. Ukoliko Korisnik primijeti da su njegovi podaci za pristup ili sigurnosni parametri izgubljeni, ukradeni, zlorabljani ili na bilo koji način neovlašteno upotrijebljeni, dužan je bez odgode kontaktirati Izdavatelja putem telefona (korisnički broj telefona nalazi se na Web stranici ili online kako bi se njihov račun blokirao ("Obavijest o blokiranju"). Svako kašnjenje u obavješćivanju Izdavatelja ne samo da može utjecati na sigurnost Korisnikova Računa, već može rezultirati time da Korisnik bude odgovoran za sve gubitke, ako je to kašnjenje u obavješćavanju posljedica namjere ili grube nepažnje. Ako Korisnik sumnja da je netko drugi pristupio njegovom Računu, ili ako sumnja u drugu zlorabu, trebao bi odmah kontaktirati i Policiju.

14.4. Izdavatelj ne jamči dostavu ili prikladnost bilo koje robe ili usluga plaćenih putem Računa. Izdavatelj ne može ulaziti u poslovne odnose svojih Korisnika. Izdavatelj omogućuje plaćanja elektroničkim novcem te je njegova dužnost da novac prenese između Korisnika na siguran i brz način. Na Korisnicima je pravo da definiraju Karakter njihovog poslovnog odnosa na temelju kojega je transakcija pripremljena i uplaćena. Ako Korisnik sumnja na zlorabu ili neko drugo kažnjivo djelo treba se javiti nadležnim institucijama i pokrenuti odgovarajuće postupke. Izdavatelj uvijek stoji na raspolaganju svim nadležnim institucijama.

## 15. Naknade

15.1. Izdavatelj ne naplaćuje naknade za aktivaciju Računa, kao niti za provjeru stanja na Računu ili druge provjere. Sljedeće naknade se naplaćuju:

1. **Naknada za plaćanje:** U pravilu su transakcije besplatne. No Izdavatelj može naplatiti naknadu za plaćanja s Računa prema određenim trgovcima. Ove naknade bit će prikazane Korisniku prije potvrde plaćanja. Trgovine imaju

pravo obračunati naknadu na ovaj oblik plaćanja, no to je izravan poslovni odnos Korisnika i Trgovina;

2. **Naknada za slanje u drugi Aircash novčanik:** 1%
3. **Naknada za gotovinsku isplatu s Računa:** 4%

U slučaju da nakon stupanja ovih Općih uvjeta na snagu dođe do bilo koje promjene u visini ili primjeni pojedinih naknada vezanih uz Račun, Izdavatelj će o tome pravovremeno obavijestiti korisnike sukladno članku 21. ovih Općih uvjeta (Izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja).

## **16. Blokada Računa**

16.1. Izdavatelj može blokirati Korisnikov Račun ili na drugi način ograničiti njegovo korištenje iz opravdanih razloga koji se odnose na sigurnost Računa ili koje od njegovih sigurnosnih značajki ili ako opravdano posumnja da je došlo do neovlaštenog ili prijevarnog korištenja Korisnikova Računa ili da je bilo koja od njegovih sigurnosnih značajki ugrožena.

16.2. Obavijestit ćemo Korisnika ukoliko blokiramo Račun te o razlozima za takvo postupanje unaprijed, a ako to nismo u mogućnosti razumno poduzeti, onda odmah nakon otklanjanja nemogućnosti, osim ako bi obavijest Korisniku bila nezakonita ili bi ugrožavala naše opravdane sigurnosne interese. Deblokirat ćemo Račun čim to bude moguće nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu i /ili obustavu i / ili ograničavanje korištenja.

## **17. Odgovornost Izdavatelja**

17.1. Izdavatelj ne jamči da će Trgovine prihvatiti plaćanje s Računa ili da će Izdavatelj autorizirati određenu transakciju. To može biti zbog problema sa sustavom Izdavatelja ili treće strane, nečeg izvan razumne kontrole Izdavatelja ili zbog toga što Izdavatelj sumnja u zlouporabu Računa.

17.2. Izdavatelj neće biti odgovoran ako Trgovina odbije prihvatiti plaćanje s Računa ili ako Izdavatelj ne odobri transakciju ili ako Izdavatelj poništi ili obustavi korištenje Računa u mjeri koliko je dopušteno ovim Općim uvjetima i zakonom.

17.3. Osim ako zakonom nije drukčije propisano, Izdavatelj neće biti odgovoran za bilo kakav izravni ili neizravni gubitak ili štetu koju Korisnik može pretrpjeti kao rezultat potpunog ili djelomičnog korištenja ili nemogućnosti korištenja Računa, ili njegova korištenja od treće strane. Izdavatelj također neće biti odgovoran za bilo kakve gubitke ili troškove nastale od strane Korisnika koji proizlaze iz usklađenosti sa zakonskim i regulatornim zahtjevima Izdavatelja.

17.4. U slučaju da Korisnik ne koristi Račun u skladu s ovim Općim uvjetima ili ako Izdavatelj sazna da Korisnik neovlašteno koristi Račun ima pravo naplatiti od Korisnika sve razumne troškove koje Izdavatelj ima zbog poduzimanja radnji zaustavljanja Korisnika u korištenju Računa i povrata svih novčanih sredstava zbog aktivnosti Korisnika.

## **18. Odgovornost Korisnika**

18.1. Korisnik će bez odgađanja obavijestiti Izdavatelja ako primijeti da je izvršeno neovlašteno ili nepotpuno plaćanje putem njegova Računa i njegove mobilne aplikacije. Zahtjevi i prigovori koji se odnose na neovlašteno i nepotpuno plaćanje bit će isključeni ukoliko Korisnik ne obavijesti Izdavatelja u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana netočno izvršenja plaćanja.

18.2. Ukoliko Korisnik ima naznaku ili sumnju da je njegov Račun, mobilni telefon, pristupni podaci, ili bilo koji drugi sigurnosni parametar izgubljen, ukraden ili zlorabljivan i to sve bez njegova dopuštenja ili na drugi način, Korisnik je dužan obavijestiti Izdavatelja o gubitku ili krađi pristupnih podataka, zlorabiti ili neovlaštenom korištenju pristupnih podataka i sigurnosnih parametara.

18.3. U slučaju neovlaštene uplate ili plaćanja koja je pogrešno izvršena zbog naše greške, Izdavatelj će, što je prije moguće, vratiti plaćeni iznos uključujući sve naknade. To se ne odnosi na situacije:

1. ako je neovlašteno plaćanje posljedica greške Korisnika da drži svoj mobilni telefon, i/ili pristupne podatke sigurnima, ili druge zlorabe, u kojem slučaju Korisnik ostaje odgovoran za ukupan iznos transakcija;
2. ako Korisnik ne obavijesti Izdavatelja bez odgode o svakom gubitku mobilnog telefona, i/ili pristupnih podataka ili drugom događaju za koji bi se moglo opravdano očekivati da može ugroziti sigurnost Korisnikova računa nakon što je Korisnik saznao za takav događaj, u kojem slučaju Korisnik ostaje odgovoran za sve gubitke sve dok nas ne obavijesti;
3. ako transakcija nije bila autorizirana, ali je Korisnik postupao prijekovno ili ugrozio sigurnost Računa s namjerom ili grubom nepažnjom, u kojem je slučaju Korisnik isključivo odgovoran za sve gubitke; ili
4. ako se Korisnik ne ospori transakciju i/ili ne upozori Izdavatelja na neovlaštenu ili pogrešno izvršenu transakciju u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana transakcije.

18.4. Osim u slučaju Korisnikova prijekovnog postupanja, prethodni stavak neće se primjenjivati na transakcije izvršene nakon što je Korisnik obavijestio Izdavatelja ako Izdavatelj nije pružio Korisniku odgovarajuća sredstva za obavještanje, ili ako je Izdavatelj trebao koristiti jaka sredstva za autentifikaciju ali je to propustio učiniti, u

kojem će slučaju Izdavatelj biti odgovoran i vratit će Korisniku što je prije moguće sve iznose koji se odnose na neovlaštenu transakciju.

18.5. Ne dovodeći u pitanje prethodno navedeno, od Korisnika se traži da redovito i često pregledaju povijest transakcija Računa i odmah se obrate Službi za korisnike Izdavatelja sa svim pitanjima ili poteškoćama.

18.6. U slučaju bilo kakvih pogrešnih ili pogrešno usmjerenih plaćanja, Izdavatelj mora poduzeti razumne mjere kako bi pomogao Korisniku u traženju i povratu iznosa koji su predmetom takvih plaćanja.

18.7. U skladu s prethodno navedenim, Izdavatelj nije odgovoran za bilo kakav poremećaj ili oštećenje svoje usluge ili za prekide ili oštećenja posredničkih usluga na koje se oslanja radi izvršavanja obveza prema ovim Općim uvjetima, pod uvjetom da je takav poremećaj ili oštećenje nastalo zbog izvanrednih i nepredvidivih okolnosti izvan razumne kontrole Izdavatelja ili kontrole posrednika na koje se to odnosi.

## **19. Zaštita osobnih podataka**

19.1. Radi same funkcionalnosti rada Aircash aplikacije moguće je prikupljanje osobnih podataka Korisnika kao što su ime i prezime, telefonski broj i e-mail adresu, te preslike osobnih i drugih dokumenata. Izdavatelj prikuplja i koristi te osobne podatke kako bi održao funkcionalnost Software-a, osigurao sigurnost Računa i plaćanja, te omogućio usluge Korisnicima, pri čemu prema istim Korisnicima i njihovim podacima ima obvezu povjerljivosti. Izdavatelj štiti osobne podatke Korisnika od neovlaštenog pristupa, korištenja ili odavanja. Podaci na računalnim poslužiteljima pohranjuju se u kontroliranom, sigurnom okruženju, zaštićenom od neovlaštenog pristupa, korištenja ili odavanja. Korisnik izričito dopušta Izdavatelju pristup, obradu i zadržavanje svih podataka koje mu Korisnik daje, u svrhu pružanja platnih usluga Korisniku. To ne utječe na odgovarajuća prava Izdavatelja i Korisnika i zakonske obveze o zaštiti podataka. Korisnik može povući suglasnost tako što zatvori Račun. Ako Korisnik tako povuče suglasnost, Izdavatelj će prestati upotrebljavati podatke Korisnika u tu svrhu, ali može nastaviti obrađivati podatke u druge svrhe za koje Izdavatelj ima druge zakonske osnove, kao što je to slučaj kad je Izdavatelj po zakonu obvezan čuvati evidencije o transakcijama.

19.2. Osobni podaci Korisnika obrađuju se prema primjenjivim propisima. Osobne podatke Korisnika kontrolira Izdavatelj te ih koristi u skladu s potrebom pružanja usluge. Nadalje, Izdavatelj koristi osobne podatke Korisnika, zajedno s drugim podacima koji se prikupe ili koje nastanu tijekom odnosa Korisnika s Izdavateljem, kao što su pojedinosti o transakcijama, povijesti transakcija i slično, kako bi se Korisnicima mogle osigurati tražene usluge (uključujući između ostaloga svrhe kao što su administriranje, Korisnička usluga, verifikacija Korisnika, sprječavanje prevare

te djelatnosti razvijanja proizvoda i poslovanja). Više o zaštiti podataka pročitajte i saznajte iz naše Politike o zaštiti podataka koja se nalazi na Web stranici i koja je ujedno i sastavni dio ovih Općih uvjeta.

19.3. Izdavatelj će priopćiti osobne podatke Korisnika trećim osobama samo ukoliko je to nužno za obavljanje transakcija i to samo onim trećim osobama s kojima ima ugovorni odnos o zaštiti podataka, kako bi se izvršile usluge koje Izdavatelj pruža Korisnicima, ili olakšale buduće transakcije ili podaci nadopunili podacima iz javno dostupnih izvora. To također pomaže Izdavatelju da razumije i da poboljša svoju ponudu proizvoda i usluga. Izdavatelj može također priopćiti osobne podatke Korisnika trećim osobama u slučajevima kad je to razumno nužno, u svrhu sprječavanja i otkrivanja kažnjivih djela, ili kad je to propisano zakonom. Izdavatelj čuva podatke, marketinške odabire i povijest transakcija Korisnika na temelju rasporeda čuvanja podataka ne dulje no što je nužno za svrhe u koje su podaci prikupljeni i u skladu s primjenjivim propisima. Ako Korisnik ne obavi drugu transakciju u razdoblju čuvanja podataka, podaci o Korisnicima jednako kao i svi marketinški odabiri bit će izbrisani.

19.4. Korisnik ima pravo pristupiti svojim podacima i zatražiti njihovu kopiju te može ispraviti, izbrisati ili blokirati podatke koje su nepotpuni, netočni ili zastarjeli. Također može u bilo kojem trenutku prigovoriti načinu na koji se njegovi podaci prikupljaju, obrađuju ili koriste, naročito u slučajevima ako obrada nije potrebna da bi se obavila usluga, ili u slučaju kad to pravo proizlazi iz zakona ili drugog propisa.

19.5. Izdavatelj odgovara za odgovorno i zakonski utemeljeno čuvanje osobnih podataka Korisnika te neovlašteno ili nezakonito korištenje njihovih osobnih podataka od strane Izdavatelja i svih ostalih osoba kojima je Izdavatelj neovlašteno priopćio te podatke. Korisnik daje izričitu suglasnost Izdavatelju za razmjenu onih osobnih podataka s trećim stranama ili Trgovinama koji su nužni za ostvarenje usluge koje Korisnik realizira uz pomoć trećih strana ili Trgovina putem usluga Izdavatelja.

19.6. Izdavatelj će redovito obavještavati Korisnike o Računu, zaštiti podataka te drugim važnim događajima. Prihvatanjem ovih Općih uvjeta Korisnik pristaje na primanje takvih informacija putem e-maila ili SMS poruke ili Aircash aplikacije. Nadalje, Izdavatelj će obavještavati Korisnika o promotivnim kampanjama, posebnim uvjetima itd. ukoliko je Korisnik pristao primati takve informacije.

## **20. Trajanje i prestanak Ugovora**

20.1. Ugovor između Izdavatelja i Korisnika o korištenju Računa sklapa se na neodređeno vrijeme.

20.2. Korisnik može u svako doba otkazati ovaj Ugovor slanjem e-mail poruke Izdavatelju ili kroz Aircash aplikaciju.

20.3. Izdavatelj je ovlašten otkazati ugovorni odnos davanjem obavijesti o tome 2 (dva) mjeseca unaprijed putem e-mail poruke na e-mail adresu koju je dostavio Korisnik.

20.4. U slučaju važnog razloga Izdavatelj može u svakom trenutku raskinuti ugovorni odnos s Korisnikom s trenutnim učinkom, slanjem e-mail poruke na e-mail adresu koju je Korisnik dostavio, bez obzira na druge odredbe (izvanredni raskid). Važni razlozi zbog kojih je moguće raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom bez otkaznog roka uključuju ali se ne ograničavaju na sljedeće situacije:

1. Korisnik nije dao točnu izjavu o svom identitetu, ili je prikrrio druge materijalne činjenice;
2. Korisnik je povrijedio bitne odredbe ovih Općih uvjeta;
3. postoji sumnja da je Korisnik počinio kažnjivo djelo ili povrijedio odredbe o sprječavanju pranja novca;
4. Korisnik upotrebljava Račun na nezakonit način;
5. postoje sigurnosne sumnje ili
6. je Izdavatelj obavezan otkazati ugovor bez otkaznog roka iz zakonskih razloga.

20.5. U trenutku kada otkaz Ugovora stupi na snagu Korisnikov Račun će se blokirati. Izdavatelj će isplatiti Korisniku iznos koji se nalazi na njegovu Računu u vrijeme blokiranja, umanjen za sva dospjela plaćanja, te naknade. U slučaju otkaza Ugovora Korisnik treba postupiti u skladu s odredbama o Iskupu. Nakon proteka 6 (šest) godina od prestanka Ugovora neće biti moguće tražiti iskup elektroničkog novca s Korisnikova Računa.

## **21. Izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja**

21.1. Izdavatelj je ovlašten izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete pod uvjetom da je Korisnika obavijestio o namjeravanoj izmjeni najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma stupanja izmjena na snagu.

21.2. Izdavatelj će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeravanoj izmjeni Općih uvjeta najmanje 2 (dva) mjeseca prije njihova stupanja na snagu. Obavijest će biti poslana e-mailom na e-mail adresu pohranjenu na Korisnikovu Računu.

21.3. Ukoliko ne bude pisanih prigovora od strane Korisnika prije datuma stupanja izmjena Općih uvjeta na snagu, smatrat će se da je Korisnik pristao na izmjene te će izmjene postati sastavni dio Ugovora s Korisnikom. Korisnik ima pravo raskinuti Ugovor s Izdavateljem bez otkaznog roka prije datuma stupanja izmjena na snagu. U



komunikaciji o izmjenama, Izdavatelj će upozoriti Korisnika o posljedicama propuštanja stavljanja prigovora na izmjene te o pravu Korisnika na raskid Ugovora bez naknade i otkaznog roka.

21.4. Bilo kakvo jednostavno poboljšanje funkcionalnosti usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta, uvođenje nove usluge ili promjena načina plaćanja odnosno Trgovina, neće se smatrati izmjenom ovih Općih uvjeta.

## **22. Prijenos ugovorne obveze**

22.1. Izdavatelj je ovlašten u bilo kojem trenutku prenijeti svoja prava i obveze iz Ugovora te ovih Općih uvjeta na treću stranu. Takav prijenos neće utjecati na prava Korisnika.

22.2. Izdavatelj će putem e-mail poruke na e-mail adresu pohranjenu na Korisnikovu računu, obavijestiti Korisnika o namjeravanom prijenosu ugovora najmanje 2 (dva) mjeseca unaprijed. Korisnik može raskinuti ugovor s trenutnim učinkom prije datuma planiranog prijenosa.

22.3. Korisnik nije ovlašten prenijeti potraživanja prema Izdavatelju na treću osobu, niti ih založiti, uključujući ali se ne ograničavajući na, potraživanja iznosa s Računa.

## **23. Obavijesti korisnicima**

Izdavatelj šalje obavijesti (uključujući zakonske i poslovne obavijesti) Korisnicima putem kontaktnih podataka koje je Korisnik dostavio Izdavatelju. Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti Izdavatelja o svim promjenama adrese, telefonskom broju, broju mobitela ili e-mail adresi. Korisnik to može učiniti bilo promjenom podataka pod "Moji podaci" na svom Računu na ili kontaktiranjem Službe za korisnike. Izdavatelj nije odgovoran ako ga Korisnik ne obavijesti o promjenama svojih kontaktnih podataka.

## **24. Rješavanje sporova**

24.1. Prigovor je svaka izjava o nezadovoljstvu koju Izdavatelju uputi bivši ili sadašnji Korisnik u vezi s pružanjem usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta. Prigovori se mogu podnijeti na jedan od sljedećih načina:

1. e-mailom: [prigovor@aircash.eu](mailto:prigovor@aircash.eu)
2. poštom: Aircash d.o.o., Švearova 1, Zagreb
3. telefaksom: 01/4620-107

24.2. Prigovor minimalno treba sadržavati:

1. osobne podatke Korisnika;
2. detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora;
3. adresu ili e-mail adresu za dostavu odgovora na prigovor

24.3. Aircash ne odgovara na anonimne prigovore.

24.4. Izdavatelj će u skladu s važećim propisima Korisniku izdati potvrdu o primitku prigovora. Upiti podneseni usmenim putem (putem telefona) ne smatraju se prigovorima i ako je moguće, rješavaju se odmah nakon primitka. Ako rješavanje prigovora nije moguće provesti odmah nakon njegova primitka, nakon zaprimanja prigovora on se dostavlja organizacijskoj jedinici Izdavatelja mjerodavnoj za rješavanje prigovora, ovisno o domeni poslovanja. U slučaju da prigovor ne sadržava sve potrebne podatke za postupanje po njemu, od podnositelja prigovora zatražit će se njegova nadopuna. Izdavatelj će u pravilu odgovor na prigovor dostaviti na način na koji joj je prigovor upućen ili na način, odnosno na adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru.

24.5. Na pisani prigovor odgovor se upućuje pisanim putem. Izdavatelj će se u skladu s važećim propisima očitovati na prigovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora, a iznimno, ako Izdavatelj ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja zbog razloga koji su izvan njegove kontrole, dostavit će Korisniku u tom roku privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji neće biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana zaprimanja prigovora. U konačnom odgovoru na prigovor uputiti ćemo vas i na mogućnost podnošenja prigovora HNB-u.

24.6. Evidencija prigovora vodi se u elektroničkom obliku i sadržava podatke o podnositelju prigovora, sadržaju te datumu podnošenja prigovora, eventualnim dopunama prigovora te datumu odgovora na prigovor.

24.7. Ukoliko smatrate, ili ukoliko koja druga osoba koja ima pravni interes smatra, da smo povrijedili svoje obveze iz glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, odnosno Zakona o elektroničkom novcu, ili da smo postupili protivno Uredbi (EU) br. 2015/751 i/ili članku 5. stavak 2., 3. i 4. Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, možete podnijeti prigovor HNB-u kao nadležnom tijelu.

24.8. Osim prigovora HNB-u, možete podnijeti i prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Prijedlog možete podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2 ([www.hgk.hr/centar-za-mirenje](http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje)). Dužni smo sudjelovati u tako pokrenutom postupku alternativnog rješavanja spora.

## **25. Stupanje na snagu**

Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu dana 13. rujna 2020. godine

Aircash d.o.o.