



CARD TRANSACTION DISPUTE FORM

Beschwerdeformular für Kartentransaktionen

| | |
|---|---|
| Cardholder's name and surname <i>Vor- und Nachname des Karteninhabers</i> | |
| Personal identification number <i>Persönliche Identifikationsnummer</i> | |
| Card number <i>Kartenummer</i> | __ __ __ __ __ __ X X X X X X __ __ __ __ |

**specify first 6 and last 4 digits / Die ersten 6 und letzten 4 Ziffern angeben*

| | |
|--|--|
| Card bloked <i>Karte gesperrt</i> | <input type="checkbox"/> YES / JA <input type="checkbox"/> NO / NEIN |
| Card blocked date and time <i>Datum und Uhrzeit der Kartensperrung</i> | |

By signing this document, I confirm that I am familiar with the dispute process and under criminal and material responsibility I confirm what is stated:

Mit der Unterzeichnung dieses Dokuments bestätige ich, dass ich mit dem Beschwerdeverfahren vertraut bin und unter strafrechtlicher und materieller Verantwortung bestätige ich, was erklärt wird:

Disputed transaction(s) / Strittige Transaktion(en)

| Transaction Date <i>Transaktionsdatum</i> | Merchant name / ATM location <i>Name des Händlers / Standort des Geldautomaten</i> | Transaction amount and currency <i>Transaktionsbetrag und Währung</i> | Transaction ID <i>Transaktions-ID</i> |
|---|--|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Date / Datum

Cardholder's handwritten signature / Handschriftliche Unterschrift des Karteninhabers



REASON FOR FILING A DISPUTE / GRUND FÜR DIE EINREICHUNG EINER BESCHWERDE

* mark with sign X (mit einem X markieren):

- I did not initiate the transaction(s) listed on this form, nor have I authorised anyone known to me to initiate them on my behalf, nor have I shared the card, security or user data to access my mobile device / Aircash mobile application, and at the time when the disputed transaction occurred, I was in possession of the card.

Ich habe die in diesem Formular aufgeführten Transaktionen weder initiiert, noch habe ich eine mir bekannte Person autorisiert, sie in meinem Namen zu initiieren, noch habe ich die Karten, Sicherheits- oder Benutzerdaten weitergegeben, um auf mein mobiles Gerät / meine mobile Aircash-App zuzugreifen, und zum Zeitpunkt der strittigen Transaktion war ich im Besitz der Karte.

- Goods or services not provided/received within the agreed time period.
Waren oder Dienstleistungen, die nicht innerhalb des vereinbarten Zeitraums geliefert/erhalten wurden.

- The amount was charged more than once for the same transaction.
Der Betrag wurde mehr als einmal für dieselbe Transaktion belastet.

- Order / reservation / service has been cancelled.
Bestellung / Reservierung / Service wurde storniert.

- Credit not processed.
Gutschrift nicht verarbeitet.

- Lost / stolen card.
Verlorene/gestohlene Karte.

I have reported the loss / theft to the police for further investigation.
Ich habe den Verlust/Diebstahl zur weiteren Untersuchung der Polizei gemeldet.

YES / JA NO / NEIN

- Other reason:
Anderer Grund:

By signing this document, I confirm that I am aware that, on the basis of this complaint, Aircash has the right to block the card used to execute the disputed transactions.

Mit der Unterzeichnung dieses Dokuments bestätige ich, mir bewusst zu sein, dass Aircash aufgrund dieser Beschwerde das Recht hat, die zur Ausführung der beanstandeten Transaktionen verwendete Karte zu sperren.

Date / Datum

Cardholder's handwritten signature / Handschriftliche Unterschrift des Karteninhabers



STATEMENT / CONSENT

ERKLÄRUNG / ZUSTIMMUNG

By submitting this dispute, I expressly declare that I have voluntarily made available details about my personal identification number and other personal data. I allow Aircash d.o.o. to use the personal data for the purposes of my identity verification and protection of my personal interests in my business relationship with Aircash d.o.o. and I agree that Aircash d.o.o. may subsequently request additional details for carrying out the dispute procedure in question. This may include sharing of personal data to third parties. Third parties are considered those entities which are necessary for the realization of contractual obligations (e.g. public notaries, card schemes, payment processors, etc.) and other institutions in accordance with legal regulations (e.g. supervisory authorities). At the same time, I authorize third parties, including Aircash d.o.o., to exchange and process specified data with each other for the purpose of resolving the dispute in question. I am aware that the described disclosure of information and documentation is necessary to resolve my complaint as submitted in the Card Transaction Dispute Form and that this consent may be revoked by withdrawing the complaint.

I give this Statement/Consent in accordance with the clauses of the applicable regulations of payment transactions, and it does not have the same meaning as the consent for the processing of personal data in accordance with the General Data Protection Regulation.

In the event of an unfounded complaint, I confirm and agree that Aircash d.o.o. may directly charge my Aircash wallet for the amount remitted to me based on the filed dispute.

Mit dem Absenden dieses Beschwerdeformulars erkläre ich ausdrücklich, dass ich freiwillig Angaben zu meiner persönlichen Identifikationsnummer und anderen personenbezogenen Daten gemacht habe. Ich erlaube Aircash d.o.o. die personenbezogenen Daten zum Zwecke der Überprüfung meiner Identität und zum Schutz meiner persönlichen Interessen in meiner Geschäftsbeziehung mit Aircash d.o.o. zu verwenden und ich stimme zu, dass Aircash d.o.o. nachträglich weitere Einzelheiten zur Durchführung des betreffenden Beschwerdeverfahrens anfordern kann. Dies kann die Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte beinhalten. Als Dritte gelten diejenigen Stellen, die für die Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen erforderlich sind (z. B. öffentliche Notare, Kartensysteme, Zahlungsabwickler usw.) und andere Institutionen gemäß den gesetzlichen Vorschriften (z. B. Aufsichtsbehörden, Kroatische Nationalbank, die Polizei). Gleichzeitig ermächtige ich Dritte, einschließlich Aircash d.o.o., die angegebenen Daten zum Zwecke der Beilegung der betreffenden Beschwerde untereinander auszutauschen und zu verarbeiten. Mir ist bekannt, dass die beschriebene Offenlegung von Informationen und Unterlagen erforderlich ist, um meine Beschwerde, wie sie im Beschwerdeformular für Kartentransaktionen eingereicht wurde, zu lösen, und dass diese Zustimmung durch einen Widerruf der Beschwerde widerrufen werden kann.

Ich gebe diese Erklärung/Zustimmung gemäß den Bestimmungen des geltenden Zahlungssystemgesetzes ab und sie stellt keine Zustimmung zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der Datenschutz-Grundverordnung dar.

Im Falle einer unbegründeten Beschwerde bestätige und stimme ich zu, dass Aircash d.o.o. mein Aircash-Wallet direkt mit dem Betrag belasten kann, der mir aufgrund des eingereichten Beschwerde überwiesen wurde.

Date / Datum

Cardholder's handwritten signature / Handschriftliche Unterschrift des Karteninhabers

FILLED IN BY EMPLOYEE OF AIRCASH D.O.O. / AUSGEFÜLLT VOM MITARBEITER VON AIRCASH D.O.O.:

| | |
|-----------------------------|--|
| Datum zaprimanja prigovora: | |
| Ime i prezime djelatnika: | |
| Potpis: | |