Términos y condiciones generales

Términos y condiciones generales del servicio de Monedero de Aircash («Términos y condiciones generales»)

Lee atentamente los presentes Términos y condiciones generales. Estos Términos y condiciones generales contienen información importante sobre tus derechos y obligaciones en relación con el servicio de Monedero de Aircash, la Aplicación Aircash y los servicios relacionados. Debes aceptar estos Términos y condiciones generales en el proceso de registro y en el proceso de establecer una relación empresarial, y tienes la obligación de utilizar el servicio de conformidad con estos Términos y condiciones generales.

1. General

1.1. El servicio de Monedero de Aircash y otros servicios relacionados lo proporciona la empresa Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10 000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (en adelante: «**nosotros**», el «**Emisor**», «**Proveedor de servicios de pago**» o «**Aircash**») que emite dinero electrónico de conformidad con la aprobación del organismo supervisor, el Banco Nacional de Croacia («**CNB**», por sus siglas en inglés) para la emisión de dinero electrónico. El Emisor está inscrito en el registro de entidades de pago y entidades de dinero electrónico del Banco Nacional de Croacia y de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) bajo el número IEN116.

1.2. El Monedero de Aircash es un servicio que se proporciona dentro de la Aplicación Aircash (en lo sucesivo: la «**Aplicación Aircash**»), que permite al Usuario almacenar dinero electrónico y realizar transacciones desde una cuenta de dinero electrónico (en lo sucesivo: la «**Cuenta**»). A efectos de los presentes Términos y condiciones generales, el término «Usuario» designa a una persona que ha aceptado cumplir los presentes Términos y condiciones generales y ha entablado una relación comercial con el Emisor o ha abierto una Cuenta (en lo sucesivo: el «**Usuario**»).

1.3. Estos Términos y condiciones generales rigen todos los asuntos relacionados con el servicio de Monedero de Aircash y los servicios relacionados, es decir, la apertura, uso y cierre de la Cuenta, así como la emisión y reembolso de dinero electrónico desde la Cuenta. Los Términos y condiciones generales también constituyen un acuerdo entre nosotros como Emisor de dinero electrónico y Proveedor de la cuenta, por un lado, y el Usuario, por otro (en lo sucesivo: el «**Acuerdo**»).

1.4. Datos de contacto del Emisor:
Correo electrónico: info@aircash.eu
Teléfono: +34 900 83822

1.5. El registro del Usuario y el uso de la Cuenta se realiza exclusivamente dentro de la Aplicación Aircash del Emisor, donde el Usuario confirma que ha leído y acepta estos Términos y condiciones generales antes de utilizar el servicio. La versión actual de estos Términos y condiciones generales está disponible en nuestra página web https://aircash.eu («**Página web**») en «Términos y condiciones generales - Monedero de Aircash».

1.6. En los casos en que el Monedero de Aircash se utilice para servicios de A-bon, ciertos derechos y obligaciones no regulados por estos Términos y condiciones generales estarán sujetos a los Términos y condiciones generales para la emisión de dinero electrónico de A-bon (disponibles en: https://abon.cash/ - Asegúrate de leer estos términos y condiciones si tienes pensado utilizar A-bon). En caso de discrepancia entre estos Términos y condiciones generales y los Términos y condiciones generales para la emisión de dinero electrónico de A-bon, prevalecerán estos Términos y condiciones generales en lo que respecta a los derechos y obligaciones asociados a la Cuenta.

1.7. Los derechos de propiedad intelectual relacionados con la Aplicación Aircash, así como toda la solución TIC (en lo sucesivo, el «**Software**») son propiedad del Emisor o de sus proveedores. Cualquier copia, enmienda o modificación de la totalidad o de una parte del Software que pueda realizar un tercero, autorizado o no, también es propiedad del Emisor o de sus proveedores.

1.8. El Emisor permite el uso del Software únicamente de conformidad con estos Términos y condiciones generales. El Emisor se reserva todos los derechos no concedidos específicamente en los Términos y condiciones generales. Los Términos y condiciones generales conceden a los usuarios el derecho a utilizar el Software, pero no adquieren los derechos de propiedad del Software o ciertas partes del Software. El Usuario no podrá realizar dichas copias no autorizadas ni utilizar el Software de forma contraria a lo establecido en los presentes Términos y condiciones generales.

1.9. Para poder utilizar el Monedero de Aircash, el Usuario debe tener un smartphone con acceso a internet capaz de soportar la instalación de la última versión de la Aplicación Aircash, recibir notificaciones y mensajes SMS (esta opción puede estar desactivada en el smartphone, y se requiere que el Usuario la active para garantizar la plena funcionalidad de la aplicación), con capacidad para funcionar en sistemas operativos iOS o Android. La prestación de servicios de telecomunicaciones móviles (que pueden conllevar gastos) no entra en el ámbito de aplicación del presente Acuerdo. El Emisor no será responsable de los errores en el funcionamiento de la Aplicación Aircash que puedan derivarse del uso de dispositivos móviles y sistemas operativos diferentes o inadecuados, ni de los costes asociados a los servicios de telecomunicaciones móviles.

1.10. Las funcionalidades de la Aplicación Aircash y los servicios disponibles pueden variar en función de la ubicación o zona de uso del Usuario. Para ver una lista actualizada de las funcionalidades disponibles por país, consulta la página web del Emisor en el siguiente enlace: https://aircash.eu/aircash-features/. Aircash se reserva el derecho a realizar modificaciones unilaterales y a que determinadas funcionalidades o servicios no estén disponibles en todas o en algunas de las zonas en las que Aircash presta sus servicios.

2. La Cuenta

2.1. La Cuenta está disponible para su uso a través de la Aplicación Aircash. La finalidad de la Cuenta es guardar dinero electrónico, efectuar pagos, enviar y recibir fondos, así como utilizar la Cuenta de otras formas determinadas por el Emisor. El dinero electrónico guardado en la Cuenta constituye dinero electrónico según la definición de la Ley de Dinero Electrónico de Croacia, que puede sufrir modificaciones de manera ocasional (en lo sucesivo, la «Ley de Dinero Electrónico»).

2.2. Los derechos del titular del dinero electrónico y el derecho a utilizar la Cuenta corresponden únicamente al Usuario que abrió la Cuenta.

2.3. El dinero electrónico guardado en la Cuenta es válido de forma indefinida, y el Usuario puede disponer de él mientras la Cuenta permanezca activa.

2.4. La Cuenta no es en ningún caso una cuenta bancaria. Los usuarios no tienen derecho a ningún interés sobre el dinero electrónico que tengan en la Cuenta. Los fondos de la Cuenta no están cubiertos por el sistema de seguro de depósitos regulado por la normativa sobre los derechos de los depositantes monetarios. Al aceptar los presentes Términos y condiciones generales, aceptas que la Cuenta no está sujeta a la Ley del Sistema de Seguro de Depósitos, con las modificaciones que puedan introducirse periódicamente, ni a otras leyes y normativas de la República de Croacia o de otros países, ni a la legislación de la Unión Europea que rige el seguro de depósitos en las instituciones de crédito. Los

fondos de la Cuenta están asegurados de conformidad con las disposiciones de la Ley de Dinero Electrónico.

2.5. La Cuenta se denomina en una de las divisas disponibles según la divisa seleccionada o la zona de servicio asignada. En caso de que el beneficiario o el punto de retirada ejecuten una transacción en una divisa distinta a la divisa de la Cuenta, la conversión de divisas se llevará a cabo de acuerdo con las normas del beneficiario o del punto de retirada, sobre las que el Emisor no tiene influencia ni será responsable.

2.6. El Usuario tiene derecho, en un plazo razonable tras la presentación de una solicitud y al menos una vez al mes, a recibir del Emisor, sin coste alguno, toda la información accesible relativa a las transacciones realizadas. Esto incluye el importe de la transacción en la divisa en la que se carga en la Cuenta o la divisa utilizada en la orden de pago, las comisiones totales de la transacción abonadas por el pagador, la fecha de recepción o transferencia y, si procede, información relativa al beneficiario, el saldo de la Cuenta y, cuando corresponda, el tipo de cambio. El Usuario tiene acceso en todo momento a los datos arriba mencionados dentro de su Aplicación Aircash.

3. Condiciones para abrir y usar una Cuenta

3.1. Al registrarse para utilizar la Cuenta, el Usuario garantiza y confirma que está en edad legal y está autorizado para ello y que, al registrarse para utilizar la Cuenta, no infringe las normativas u otras órdenes de las autoridades competentes del estado cuyas leyes se aplican a sus derechos y obligaciones. En caso contrario, el Usuario será responsable de los daños y perjuicios que puedan producirse por el uso no autorizado del servicio.

3.2. Al crear la Cuenta dentro de la Aplicación Aircash, el Emisor verifica y comprueba la identidad del usuario y tiene derecho a solicitar al Usuario documentos y datos de identificación válidos, así como a realizar comprobaciones adicionales del Usuario y de la Cuenta de conformidad con la normativa y las políticas internas pertinentes.

3.3. En el proceso de identificación de registro para la utilización del servicio de Monedero de Aircash, el Usuario deberá presentar los correspondientes documentos de identificación válidos con fotografía emitidos por la autoridad competente, que serán aceptados por el Emisor. Los documentos se presentan en forma de grabación como parte del proceso de identificación a distancia por medios electrónicos, que el Emisor realiza directamente utilizando la Aplicación Aircash. Asimismo, como parte del proceso de identificación a distancia, el Emisor verifica la identidad del Usuario con los documentos de identificación presentados por medios electrónicos.

3.4. Al aceptar estos Términos y condiciones generales, el Usuario acepta participar en el proceso de identificación a distancia por medios electrónicos y acepta que el Emisor cree y conserve las grabaciones realizadas en el proceso de identificación a distancia. Por la presente, el Usuario confirma que es consciente de que los procedimientos de identificación y verificación de identidad son necesarios para cumplir con la normativa y los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

3.5. El Usuario se compromete a proporcionar al Emisor únicamente datos y documentos personales veraces, válidos y fidedignos en el proceso de determinación y verificación de su identidad y confirma que es consciente de que cualquier otra actuación es contraria a la ley. El Usuario está obligado a notificar al Emisor cualquier cambio en los datos personales o cambio de documento de identificación a la mayor brevedad posible y, previa solicitud, proporcionar un nuevo documento de identificación para su inspección, así como repetir la verificación de identidad.

3.6. El Emisor tiene derecho en cualquier momento, antes o durante la relación comercial, a solicitar información y documentos adicionales al Usuario, y la negativa por parte del Usuario a proporcionar la información solicitada es motivo suficiente para restringir la capacidad de usar los servicios contratados y para dar por terminado el procedimiento para establecer una relación comercial, o para una rescisión extraordinaria de este Acuerdo.

3.7. El Usuario solo podrá abrir una Cuenta, que deberá estar a su nombre y que solo podrá utilizar para sus necesidades personales. El Usuario no puede abrir una Cuenta a su nombre para un tercero ni abrir una Cuenta que vaya a ser utilizada para las necesidades de un tercero. El Usuario no está autorizado a transferir la Cuenta a un tercero, ni a permitir que un tercero utilice la Cuenta de ningún modo, y cualquier acción contraria a esta disposición se considerará uso indebido, por lo que el Usuario será responsable ante el Emisor de todos los daños y perjuicios, y el Emisor se reserva el derecho a bloquear temporal o permanentemente la Cuenta o a rescindir el Acuerdo bajo circunstancias extraordinarias.

3.8. El Usuario no podrá utilizar la Cuenta para fines ilegales, incluyendo la realización de transacciones o el pago de bienes o servicios que estén tipificados por la ley como delito o infracción penal en el territorio del país del que el Usuario sea ciudadano o en el que se encuentre en el momento de la transacción o hacia el que se dirija la transacción. El Usuario asume toda la responsabilidad en caso de uso ilegal de la Cuenta.

4. Registro, uso y cierre de la Cuenta

4.1. Para poder utilizar el servicio de la Cuenta, primero debes descargar la Aplicación Aircash y realizar el procedimiento de registro de conformidad con el Art. 3 de estos Términos y condiciones generales. Como parte del procedimiento de registro, el Usuario debe confirmar que ha leído y que acepta estos Términos y condiciones generales y, por lo tanto, presenta una solicitud electrónica para abrir una Cuenta y establecer una relación comercial.

4.2. Durante el registro, se pedirá al Usuario que seleccione también datos de seguridad de protección para abrir y utilizar la Aplicación Aircash y el acceso seguro a la Cuenta. Todas las instrucciones sobre cómo registrarse se mostrarán dentro de la Aplicación Aircash durante el proceso de registro y verificación de los datos del Usuario.

4.3. La relación comercial entre el Usuario y el Emisor se entenderá establecida tras la confirmación de los datos recibidos y la verificación satisfactoria de la identidad del Usuario, lo que permite la plena funcionalidad de la Aplicación Aircash y el uso de la Cuenta. El Emisor se reserva el derecho a negarse a llevar a cabo el procedimiento de verificación de la identidad del Usuario y el establecimiento de una relación comercial o a limitar la funcionalidad del servicio al Usuario en función de las obligaciones prescritas por la ley o las circunstancias especiales del caso.

4.4. Sin perjuicio del cumplimiento de las condiciones especificadas en este Artículo, el Emisor se reserva el derecho, a su entera discreción, de rechazar la apertura de una Cuenta y llegar a un acuerdo con la persona que presentó la solicitud para abrir una cuenta, y no está obligado a justificar tal decisión.

4.5. Al instalar y usar la Aplicación Aircash, el Usuario acepta que la Aplicación Aircash acceda a los datos del dispositivo móvil, la agenda, la cámara y el micrófono; que la Aplicación use el acceso a los servicios de geolocalización del smartphone y recibir notificaciones ocasionales del Emisor o de sus socios a través de la Aplicación Aircash, SMS o correo electrónico.

4.6. En un plazo de 14 días a partir de la fecha de apertura de la Cuenta, tienes derecho a cerrar la Cuenta sin incurrir en comisión alguna poniéndote en contacto con el servicio de atención al cliente del Emisor («**Servicio de atención al cliente**») por correo electrónico o enviando una solicitud a la dirección del Emisor. Sin embargo, si el dinero electrónico está guardado en la Cuenta, debes solicitar el reembolso del dinero electrónico en su totalidad mediante uno de los métodos especificados en estos Términos y condiciones generales y de acuerdo con las instrucciones del Emisor. Las transacciones y comisiones por transacciones realizadas antes del cierre de la Cuenta (incluidas las transacciones iniciadas pero no completadas antes del cierre de la Cuenta) no se revocarán y deberás liquidarlas.

.

5. Ingresos en la Cuenta

5.1. Tras abrir la Cuenta, puedes ingresar dinero en la misma:

5.1.1. Depositando dinero en efectivo en el distribuidor de dinero electrónico del Emisor a través de una solicitud realizada en la Aplicación Aircash.

La lista de ubicaciones en las que se pueden realizar ingresos en efectivo está disponible en la Aplicación Aircash.

El dinero electrónico se emite al instante tras recibir la confirmación de que la transacción se ha realizado correctamente en el distribuidor.

5.1.2. Mediante ingreso directo usando una tarjeta de pago dentro de la Aplicación Aircash.

Solo puedes vincular y utilizar tarjetas con la Cuenta para las que tengas autorización para utilizar; al realizar un ingreso con una tarjeta de pago, garantizas que tienes autorización para utilizar la tarjeta; de lo contrario, serás responsable de cualquier perjuicio derivado del uso no autorizado de la tarjeta.

Una vez recibida la confirmación de que la transacción se ha realizado correctamente por parte del proveedor de servicios que acepta pagos con tarjeta, se emite al instante el importe de dinero electrónico.

5.1.3. Realizando un ingreso en la Cuenta a través de una transferencia bancaria.

Al realizar una orden de pago para ingresos en la Cuenta mediante transferencia bancaria, el Usuario es responsable de introducir los datos del pago correctos y completos que aparecen para el Usuario en la Aplicación Aircash (IBAN, modelo y número de referencia). Si no se introducen todos los datos correctamente, el Emisor no podrá emitir el dinero electrónico a favor de la Cuenta del Usuario.

La orden de pago cursada la ejecuta el banco donde tenga la cuenta bancaria el ordenante y puede pasar cierto tiempo hasta que la suma aparezca en la cuenta. Los métodos y plazos de ejecución de las órdenes de pago dependen del proveedor de servicios de pago del ordenante, y el Emisor no tiene influencia alguna sobre estos métodos y plazos. Dependiendo del proveedor de servicios de pago del ordenante y del sistema de pago utilizado, según la ejecución estándar del servicio en la Unión Europea, los fondos deben abonarse en la cuenta del Emisor a más tardar el siguiente día laborable tras la ejecución de la orden de pago. El Emisor no ejerce control alguno sobre el procedimiento, el

método y los plazos de los pagos realizados por el proveedor de servicios de pago del ordenante, ni se hace responsable de ellos.

En el caso de los fondos que el Emisor reciba del banco del ordenante antes de las 21:00 (CET), con la información de pago correcta y completa para la Cuenta del Usuario (modelo y número de referencia), los fondos pagados se aprobarán como dinero electrónico en la Cuenta del Usuario al final del día, y a más tardar el siguiente día laborable. Si la transacción no contiene la información correcta y completa para poder realizar el pago a la Cuenta del Usuario (modelo y número de referencia) y el Emisor no puede identificar la Cuenta del Usuario, el Emisor emitirá una orden para devolver los fondos a la cuenta bancaria del ordenante en un plazo de 10 días laborables.

El Emisor se reserva el derecho a rechazar o retrasar la emisión del dinero electrónico contra los fondos recibidos si, entre otras cosas, la cuenta del Usuario carece de los estados autorizados (por ejemplo, controles contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, límites de gasto, bloqueos temporales o permanentes de la cuenta, etc.). En caso de que los fondos no se abonen como dinero electrónico en la Cuenta del Usuario por motivos justificados, dichos fondos se reembolsarán al ordenante en un plazo máximo de 10 días laborables.

El Emisor se reserva el derecho de cobrar y deducir del importe recibido todas las comisiones bancarias y gastos en relación con el respectivo pago y devolución.

5.2. El Emisor establece los límites iniciales y se reserva el derecho de gestionar los límites de los pagos a la Cuenta, y los mantiene de conformidad con la normativa que regula las transacciones de pago, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como otras normativas pertinentes y políticas internas. El Emisor no tiene obligación alguna de explicar al Usuario la gestión de los límites. También se supervisan las transacciones relacionadas, y nos reservamos el derecho de realizar comprobaciones adicionales, llamadas y retener la ejecución de transacciones de pago a la Cuenta.

5.3. El Emisor supervisa el saldo de efectivo medio de la Cuenta, los valores medios de las transacciones y, cuando se observa una desviación en el saldo de la Cuenta, se reserva el derecho a ponerse en contacto con el Usuario para realizar comprobaciones adicionales y a bloquear temporalmente la Cuenta o limitar su uso hasta que se realicen todas las comprobaciones necesarias con el fin de proteger a los usuarios, proporcionar un sistema de pago seguro y cumplir la ley. El Emisor notificará al Usuario estas acciones y restricciones de conformidad con la normativa aplicable y en función de las particularidades de la situación.

5.4 El Emisor se reserva el derecho de ampliar las opciones de reposición de la Cuenta y notificará al Usuario cualquier cambio a través de uno de los canales de comunicación abierta de forma adecuada.

6. Reembolso

6.1. El Usuario podrá solicitar en cualquier momento el reembolso del dinero electrónico de la Cuenta por su valor nominal, total o parcialmente si solicita el reembolso antes de la finalización del contrato. El reembolso consiste en la solicitud de un Usuario presentada al Emisor a través de uno de los métodos descritos en este artículo, con el fin de retirar fondos de dinero electrónico de la Cuenta a la cuenta bancaria del Usuario o en efectivo.
La tarifa de reembolso se especifica en las Tarifas y se puede cobrar en los siguientes casos:
:

1. Si el Usuario rescinde el contrato antes de la fecha de vencimiento.
2. Si el Usuario solicita el reembolso antes de la finalización del contrato, salvo en el caso especificado en el punto 1 de este apartado.

3. En caso de que la solicitud de reembolso tenga lugar una vez transcurrido un año desde la fecha de finalización del contrato.

6.2. El reembolso fuera de la Aplicación Aircash puede iniciarlo el Usuario mediante una solicitud por escrito enviada por correo electrónico a info@aircash.eu o enviando una solicitud por escrito a la dirección del Emisor por correo certificado. Al presentar una solicitud de reembolso por escrito, el Usuario debe facilitar una copia de un documento de identidad oficial válido emitido por la autoridad competente, un número de teléfono de contacto y los datos de la cuenta bancaria (IBAN, SWIFT) que tenga a su nombre en una institución de crédito con sede en un estado miembro del Espacio Económico Europeo. Para cumplir con los requisitos legales, nos reservamos el derecho a solicitar más detalles al Usuario antes de procesar el reembolso. El reembolso se procesará una vez que se proporcione toda la información solicitada, así como cuando se cumplan todos los demás requisitos legales. Este tipo de reembolso es independiente del estado de la Aplicación Aircash y de los límites de gasto, y no se cobra comisión por ello. No obstante, puede estar sujeto a limitaciones impuestas por la normativa contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo u otras leyes aplicables.
6.3. Dentro de la Aplicación Aircash, los Usuarios tienen la opción de solicitar directamente reembolsos en efectivo desde la Cuenta en puntos de retirada autorizados gestionados por los socios comerciales del Emisor. La lista de estos puntos está disponible en la página web del Emisor y en la Aplicación Aircash (si procede), siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

6.3.1. El Usuario presenta una solicitud de retirada de efectivo enviando una orden de pago directamente al Emisor a través de la Aplicación Aircash, tras lo cual el Emisor verifica el saldo y el estado de la Cuenta. La solicitud se aprueba solo si hay fondos suficientes en la Cuenta para cubrir el importe solicitado y las comisiones asociadas, y si la Cuenta mantiene un estado autorizado (por ejemplo, límites de gasto). Si la orden se realiza correctamente y se cumplen las condiciones relativas al estado de la Cuenta, el Emisor envía de inmediato una notificación al Usuario dentro de la Aplicación en forma de un código de 6 dígitos o código QR/código de barras tras la recepción de la orden. Los fondos estarán disponibles para su retirada en el punto de venta del distribuidor inmediatamente después de recibir el código de 6 dígitos o código QR/código de barras. A continuación, el Usuario muestra el código recibido al empleado del punto de venta del socio comercial del Emisor, es decir, el punto de retirada. Aparte del código, el empleado puede pedir al Usuario que presente su documento de identidad (DNI o pasaporte) o la información adicional que exija la normativa pertinente. Si te niegas a presentar tu documento de identidad cuando te lo pida el empleado, se denegará la retirada.

6.3.2. Una transacción de retirada iniciada por el Usuario utilizando el código QR/código de barras/código de 6 dígitos recibido se considerará autorizada una vez presentado el código en el punto de retirada.

6.3.3. En caso de que el distribuidor no disponga de efectivo en caja por el importe por el que se solicita el pago, no será posible la retirada. El Emisor no será responsable si el punto de retirada no dispone de efectivo en caja por el importe por el que se solicita el pago, ni se responsabiliza de la disponibilidad y buen funcionamiento de los puntos de retirada.

6.3.4. El Emisor establece los límites iniciales y se reserva el derecho de gestionar los límites de retirada de fondos de la Cuenta, y los mantiene de conformidad con la normativa que regula los sistemas de pago, la prevención del blanqueo de capitales, la lucha contra la financiación del terrorismo y otras normativas pertinentes. El Emisor no tiene obligación alguna de explicar al Usuario la gestión de los límites. También se supervisan las transacciones relacionadas, y nos reservamos el derecho de realizar comprobaciones adicionales, llamadas y retener la ejecución de transacciones de retirada de fondos de la Cuenta.

7. Realización de pagos con dinero electrónico

7.1. El Usuario puede utilizar el dinero electrónico de la Cuenta para efectuar pagos en tiendas en línea o puntos de venta («**Tiendas**») que acepten el pago con dinero electrónico de Aircash emitido por el Emisor. El pago está sujeto a las condiciones de la Tienda para aceptar pagos, tal y como se indica en la página web de dichas Tiendas. Solo puedes iniciar pagos si tienes saldo suficiente en la Cuenta para ejecutar la transacción.

7.2. Los pagos pueden estar restringidos en función de la Tienda y del estado de la Cuenta. El Emisor no garantiza que la Cuenta esté disponible como medio de pago para todas las Tiendas en todo momento.

7.3. El Usuario puede iniciar el pago en las Tiendas que acepten el pago desde la Cuenta:
a) En línea, iniciando directamente un pedido desde la Aplicación Aircash o seleccionando la opción «pago Aircash» en la página web de la Tienda.
b) En el punto de venta físico que admita pagos con dinero electrónico con Aircash, mediante la opción de pago de la Aplicación Aircash.

7.4. En los casos (a) y (b), se abrirá una orden de pago de una forma determinada al Usuario dentro de la Aplicación Aircash, que el usuario autoriza y con ello da su consentimiento para la ejecución de la transacción del pago y firma digitalmente la orden a efectos de acreditar la irrevocabilidad del pago.

El Emisor ejecuta el pago de inmediato tras la recepción de la orden de pago correcta y si se cumplen los requisitos relacionados con la situación de la Cuenta, lo que significa que no podrás cancelar la orden una vez que se haya confirmado la transacción.

7.5. En el caso del punto 7.3(b), el Usuario especificará al cajero en el punto de venta que realizará el pago usando la Aplicación Aircash, tras lo cual mostrará al cajero el código QR que aparece en la pantalla de su smartphone para que este lo escanee. Llegados a este punto, se genera una orden de pago precumplimentada para el Usuario, que el Usuario autoriza de la misma forma que en el punto 7.4.

7.6. El Emisor puede introducir medidas de seguridad adicionales para confirmar el pago, con el fin de proteger la Cuenta de transacciones no autorizadas. El Usuario debe adherirse a los procedimientos de seguridad según las instrucciones del Emisor.

7.7. Denegación de las órdenes de pago: El Emisor rechazará la ejecución del pago en los siguientes casos:

1. Si la ejecución de la transacción representa una violación de una disposición de derecho nacional o internacional, o de una orden emitida por una autoridad administrativa o judicial competente, o si existe una sospecha razonable de que la ejecución de la transacción constituirá una infracción o un delito penal, o si la transacción está prohibida por cualquier otro motivo.
2. Para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo o si existen sospechas de conductas fraudulentas o ilícitas.
3. Si no se facilitan las credenciales de acceso o los parámetros de seguridad, o si los parámetros facilitados están incompletos.
4. Si la Cuenta está bloqueada o se han alcanzado los límites.
5. Si no hay fondos suficientes en la Cuenta para ejecutar la transacción.

7.8. Si se rechaza una transacción, se notificará de inmediato al Usuario a través de la Aplicación Aircash.

8. Pagos no ejecutados o irregulares

8.1. Si el Emisor es, de conformidad con la ley, responsable de la ejecución de una transacción de pago iniciada por el Usuario como pagador, está obligado a devolver al Usuario sin demora el importe de la transacción de pago pendiente o ejecutada de forma irregular, y si se realiza un cargo en la Cuenta del Usuario, restablecer el saldo de la Cuenta tal y como habría sido si no se hubiera producido un pago incorrecto, a menos que demuestre que el proveedor de servicios de pago del beneficiario ha recibido el importe de la transacción del pago en cuestión.

8.2 El Emisor no es responsable de la no ejecución o ejecución irregular de una transacción de pago si la orden de pago se ejecuta de conformidad con el identificador único del beneficiario especificado por el Usuario (por ejemplo, la selección del número de teléfono móvil del beneficiario).

8.3. El Usuario tiene derecho a solicitar la devolución de las comisiones cobradas o deducidas de la Cuenta, que estén relacionadas con una transacción confirmada que no se ejecutó o se ejecutó de forma irregular.

8.4. El Usuario está obligado a informar al Emisor sobre la no ejecución, ejecución irregular o retraso en la ejecución de una transacción de pago sin demora, tan pronto como tenga conocimiento de ello.

9. Proveedores de servicios externos

9.1. El Usuario puede:

1. Usar un servicio de pago de información de la cuenta y, para su ejecución, instruir a un proveedor de servicios externo para que acceda a la información de su Cuenta.
2. Usar un servicio de iniciación de pagos y, para su ejecución, instruir a un proveedor de servicios externo para que acceda a la información de su Cuenta.

9.2. El Emisor considerará que cualquier instrucción recibida de un proveedor de servicios externo procede del Usuario. El Usuario no debe facilitar sus datos de seguridad a terceros.

9.3. El Emisor podrá denegar a un proveedor de servicios externo el acceso a la Cuenta del Usuario en caso de sospecha o riesgo de acceso no autorizado o fraudulento por parte de dicho proveedor de servicios externo. Antes de que el Emisor lo haga, notificará al Usuario de la Cuenta en la forma acordada antes de dicha desactivación o inmediatamente después, tan pronto como sea objetivamente posible. En ambos casos, el Emisor lo comunicará al Usuario de la forma que considere más adecuada en función de las circunstancias. El Emisor no revelará los motivos al Usuario si al hacerlo pudiera comprometer medidas de seguridad razonables o fuera ilegal por cualquier otro motivo.

9.4. El Emisor puede proporcionar a un proveedor de servicios externo un método específico de acceso a la Cuenta del Usuario. Si lo hace, y si el proveedor de servicios externo intenta acceder a la Cuenta de otra forma, el Emisor puede desactivar dicho acceso.

9.5. Si el Usuario cree que el pago no es correcto o no ha sido autorizado, debe notificarlo al Emisor lo antes posible, incluso cuando el Usuario utilice un proveedor de servicios externo.

9.6. El Emisor se reserva el derecho a implementar todas las medidas de seguridad pertinentes, incluida la autenticación fiable del usuario, para todos los servicios relacionados con la Cuenta a los que el Usuario acceda a través de proveedores de servicios externos.

9.7. El Emisor no forma parte de la relación contractual entre los proveedores de servicios externos y el Usuario y, por lo tanto, no asume responsabilidad alguna por las obligaciones derivadas de la relación contractual entre los proveedores de servicios externos y el Usuario.

10. Recepción de pagos de las tiendas

10.1. Las Tiendas pueden ofrecer la opción de efectuar pagos a la cuenta del Usuario. El Usuario puede iniciar la transacción seleccionando la opción de pago Monedero de Aircash en la página web de la Tienda, en cuyo caso se aplican las condiciones de pago de la Tienda. Tan pronto como la Tienda realice el pago, el importe abonado se transferirá a la Cuenta del Usuario (menos las comisiones de la Tienda, si procede). Los pagos recibidos de la Tienda se mostrarán en el historial de transacciones de la Cuenta del Usuario junto con la fecha de recepción (fecha del pago), las comisiones aplicadas y, si procede, el tipo de cambio utilizado. Cada transacción tiene un ID de transacción único y se muestra en el historial de transacciones. El Emisor no modifica los datos mostrados en el historial de transacciones. Podrás cotejar regularmente los pagos recibidos con tus registros.

10.2. No será posible recibir pagos en los siguientes casos:

1. La Cuenta del Usuario está bloqueada o no tiene el estado necesario para permitir la recepción de los pagos.
2. La Tienda no está autorizada a efectuar pagos en la Cuenta del Usuario.

10.3. Si se rechaza la solicitud de pago de la Tienda, se notificará de inmediato al Usuario a través de la Aplicación Aircash.

10.4. Cada transacción tiene un ID de transacción único y se muestra en el historial de transacciones. Facilítanos este ID de la transacción cuando te pongas en contacto con nosotros en relación con una transacción concreta. Comprueba con regularidad el saldo de tu Cuenta. Infórmanos de cualquier irregularidad o aclara cualquier duda que puedas tener a través del Servicio de Atención al Cliente lo antes posible.

11. Pago de facturas desde el Monedero de Aircash

11.1. El Usuario tiene la opción de pagar facturas que tengan un código 2D con dinero electrónico. La realización de una orden de pago se efectúa escaneando el código 2D que figura en la factura/el comprobante de pago y se habilita según el IBAN del proveedor de servicios con sede en la UE para los países cuya lista actualizada puede consultarse en cualquier momento en el enlace https://aircash.eu/aircash-features/.

11.2. El Usuario se compromete a utilizar este servicio exclusivamente para efectuar pagos válidos y legales de conformidad con la normativa vigente y los presentes Términos y condiciones generales.

11.3. Plazos de ejecución: Los plazos indicados a continuación se aplican a las órdenes válidas y autorizadas:

- Para las órdenes enviadas antes de las 13:00 (CET) de un día laborable, la transacción se ejecutará el mismo día laborable, con fecha de valor del mismo día. Para las órdenes enviadas después de las 13:00 (CET) de un día laborable, la transacción se ejecutará con fecha de valor del siguiente día laborable (al final de ese día).

11.4. En caso de que la orden no pueda ejecutarse, el Usuario recibirá una notificación al respecto en la Aplicación Aircash y la indicación de transacción no efectuada en la lista de transacciones. En caso

de que el proveedor de servicios de pago del beneficiario no pueda o se niegue a realizar el abono en la cuenta del beneficiario, por razones ajenas a la voluntad del Emisor, los fondos devueltos se abonarán automáticamente como dinero electrónico en la Cuenta del Usuario al final del día en que se hayan devuelto al Emisor.

11.5. Una vez ejecutada la orden de pago, el Usuario recibirá una confirmación de pago en forma de documento .pdf dentro de la Aplicación Aircash, que podrá descargar desde la Aplicación Aircash cuando desee.

11.6. El Emisor cobra una comisión por usar el servicio de pago de facturas desde el Monedero de Aircash, cuyo importe se especifica en la Comisiones. La comisión se cobra directa e íntegramente de la Cuenta el día de la transacción, es decir, la autorización de la transacción, y el saldo disponible en la Cuenta se reduce por el importe de la comisión.

12. Retiradas de efectivo en cajeros automáticos con la Aplicación Aircash

12.1. El Emisor admite la opción de retirar dinero electrónico guardado en la Cuenta en cajeros automáticos u otros terminales de autoservicio operados por un proveedor de servicios contratado por el Emisor. La lista de proveedores de servicios cuyos cajeros automáticos u otros terminales de autoservicio permiten la retirada de efectivo está disponible en la página web del Emisor.

12.2. Por el servicio de retirada de efectivo en cajeros automáticos, el Emisor cobra una comisión de uso por el importe especificado en la Comisiones. La comisión se cobra directa e íntegramente de la Cuenta el día de la transacción, es decir, la autorización de la transacción, y el saldo disponible en la Cuenta se reduce por el importe de la comisión.

12.3. El Usuario presenta una solicitud de retirada de efectivo directamente al Emisor a través de la Aplicación Aircash, tras lo cual el Emisor verifica el saldo y el estado de la Cuenta. La solicitud se aprueba solo si hay fondos suficientes en la Cuenta para cubrir el importe solicitado y las comisiones asociadas, y si la Cuenta mantiene un estado autorizado (por ejemplo, límites de gasto). Si la orden se realiza correctamente y se cumplen las condiciones relativas al estado de la Cuenta, el Emisor envía de inmediato una notificación al Usuario dentro de la Aplicación en forma de un código de 6 dígitos de corta duración, que el Usuario puede introducir en un cajero automático u otro dispositivo de autoservicio para retirar el efectivo. Los fondos estarán disponibles para su retirada en el punto de venta del distribuidor inmediatamente después de recibir el código de 6 dígitos.

12.4. Una transacción de retirada iniciada por el Usuario usando el código de 6 dígitos recibido se considerará autorizada una vez que se introduzca el código en el cajero automático.

12.5. En caso de que el cajero automático no disponga de efectivo suficiente para el importe solicitado, la retirada no podrá efectuarse. El Emisor no será responsable en caso de que un cajero automático o punto de retirada de efectivo no disponga de billetes por el importe solicitado por el Usuario, ya sea por un importe excesivo o un importe que no pueda dispensarse por falta de billetes de la denominación correspondiente, y tampoco será responsable de la disponibilidad y buen funcionamiento de los cajeros automáticos y terminales de autoservicio.

12.6. El Emisor establece los límites iniciales y se reserva el derecho de gestionar los límites de retiradas de la Cuenta, y los mantiene de conformidad con la normativa que regula las transacciones de pago, la prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y otras normativas y políticas internas pertinentes. El Emisor no tiene obligación alguna de explicar al Usuario la gestión de los límites. También se supervisan las transacciones relacionadas, y nos reservamos el derecho de realizar

comprobaciones adicionales, llamadas y retener la ejecución de transacciones de retirada de fondos de la Cuenta.

13. Pago a una cuenta bancaria

13.1. El Usuario puede utilizar el dinero electrónico depositado en la Cuenta para efectuar pagos a la cuenta bancaria cuyos datos haya introducido en la Aplicación Aircash. Pago a una cuenta bancaria habilitada a favor de los beneficiarios en las zonas que cumplan los requisitos https://aircash.eu/aircash-features/.

13.2. Dentro de la Aplicación Aircash, el Usuario debe introducir primero el IBAN, es decir, el número de cuenta bancaria a la que se efectuará el pago, junto con otros datos de pago requeridos. A continuación, el Usuario inicia de forma independiente la transacción por vía electrónica desde la Aplicación móvil, definiendo el importe del pago dentro de los límites disponibles y confirmando la ejecución de la transacción.

13.3. Para los pagos desde el Monedero de Aircash a la cuenta bancaria, el Emisor cobra una comisión por utilizar este servicio por el importe definido en la Comisiones, que se carga directamente y en su totalidad desde la Cuenta el día de la transacción, es decir, la autorización de la transacción, y el saldo disponible en la Cuenta se reduce por el importe de la comisión.

13.4. Plazos de ejecución: Los plazos indicados a continuación se aplican a las órdenes válidas y autorizadas:

Para las órdenes enviadas antes de las 13:00 (CET) de un día laborable, la transacción se ejecutará el mismo día laborable, con fecha de valor del mismo día. Para las órdenes enviadas después de las 13:00 (CET) de un día laborable, la transacción se ejecutará con fecha de valor del siguiente día laborable (al final de ese día).
13.5. En caso de que la orden no pueda ejecutarse, el Usuario recibirá una notificación al respecto en la Aplicación Aircash y la indicación de transacción no efectuada en la lista de transacciones. En caso de que el proveedor de servicios de pago del beneficiario no pueda o se niegue a realizar el abono en la cuenta del beneficiario, por razones ajenas a la voluntad y responsabilidad del Emisor, los fondos devueltos se abonarán automáticamente como dinero electrónico en la Cuenta del Usuario al final del día en que se hayan devuelto al Emisor.

13.6. El Emisor establece los límites iniciales y se reserva el derecho de gestionar los pagos a la cuenta bancaria, y los mantiene de conformidad con la normativa que regula las transacciones de pago, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como otras normativas pertinentes. El Emisor no tiene obligación alguna de explicar al Usuario la gestión de los límites. También se supervisan las transacciones relacionadas, y nos reservamos el derecho de realizar comprobaciones adicionales, llamadas y retener la ejecución de transacciones de pago a cuentas bancarias.

14. Configuración de seguridad de la cuenta

14.1. Es responsabilidad del Usuario asegurarse de que los datos almacenados en relación con la Cuenta sean siempre exactos y estén actualizados. El Usuario podrá realizar cambios en la información de contacto, en particular la dirección de correo electrónico o el número de teléfono móvil, en la sección Perfil de la Cuenta. El Usuario informará a su debido tiempo al Emisor de cualquier cambio en los datos personales o cambio en los datos de los documentos previamente facilitados al Emisor. El

Usuario será responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la infracción de esta disposición de los Términos y condiciones generales.

14.2. El Emisor está autorizado a comprobar en cualquier momento si los datos personales almacenados en relación con el Usuario son exactos y están actualizados, incluyendo la solicitud al Usuario de que presente evidencias válidas.

14.3. Con el fin de mantener el nivel de seguridad de la Cuenta, el Emisor está autorizado a ponerse en contacto con el Usuario mediante el envío de un correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada y almacenada en la sección de usuario o a través de mensajes de texto o de otra forma al número de teléfono móvil registrado.

14.4. El Usuario está obligado a asegurarse de que la dirección de correo electrónico registrada, así como el número de teléfono móvil, son accesibles y están bajo su control, y debe descargar y leer de inmediato todos los mensajes que le envíe el Emisor con el fin de evitar el uso no autorizado de la Cuenta.

14.5. Si el Emisor cree que existe un riesgo de fraude o una amenaza a la seguridad de la Cuenta del Usuario o a la seguridad del servicio Aircash en general, el Emisor utilizará la forma más rápida y segura de ponerse en contacto con el Usuario por medio de los datos de contacto facilitados por el Usuario, con el fin de comunicarle lo que debe hacer para ayudar a resolver estos riesgos.

14.6. El uso de la Cuenta está limitado al importe disponible en la Cuenta en el momento de la confirmación de la transacción, menos el importe de las comisiones correspondientes. El Emisor establece los límites iniciales y se reserva el derecho de gestionar los límites de la Cuenta del Usuario, y los mantiene de conformidad con la normativa que regula los sistemas de pago, la prevención del blanqueo de capitales, la lucha contra la financiación del terrorismo y otras normativas pertinentes. El Emisor no tiene obligación alguna de explicar al Usuario la gestión de los límites. También se supervisan las transacciones relacionadas, y nos reservamos el derecho de realizar comprobaciones adicionales, llamadas y retener la ejecución de transacciones de pago.

15. Responsabilidad del Usuario de proteger la confidencialidad de los datos y medidas a tomar en caso de pérdida, robo o uso indebido

15.1. El Usuario está obligado a proteger su teléfono móvil con la Aplicación Aircash y la información de acceso a la aplicación (PIN) del uso no autorizado por parte de terceros, ya que constituyen la base de la doble autenticación y la posibilidad de utilizar la Cuenta. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que puedan producirse por la falta de la diligencia debida en relación con la protección del teléfono móvil con la Aplicación Aircash y el número PIN, así como por la infracción de lo dispuesto en este artículo y en otras disposiciones de los Términos y condiciones generales.

15.2. Las obligaciones de seguridad del Usuario son, como mínimo, las siguientes:

- Extremar las precauciones a la hora de proteger el acceso al dispositivo móvil en el que se encuentra la Aplicación Aircash y el acceso a la propia Aplicación Aircash con una contraseña confidencial que solo conozca el Usuario.
- Extremar las precauciones al adoptar medidas para proteger las credenciales de seguridad personalizadas asignadas o seleccionadas para evitar su pérdida, robo, uso indebido o divulgación no autorizada.

Por ejemplo, revelar o poner voluntariamente a disposición de un tercero las credenciales de seguridad personalizadas asignadas o seleccionadas se considerará un acto contrario a la obligación de diligencia

debida y, en tal caso, el Usuario asumirá el riesgo y los daños resultantes y responderá también de los daños y perjuicios que pueda sufrir la Empresa.

- Bajo ninguna circunstancia el Usuario transmitirá o pondrá a disposición credenciales de seguridad personalizadas por correo electrónico, páginas web o de cualquier otra forma, ni abrirá, reenviará o responderá a mensajes de correo electrónico (e-mails) o mensajes de texto que den la impresión de proceder de Aircash. El Usuario confirma que es consciente de que todos los mensajes de correo electrónico que procedan de Aircash se enviarán exclusivamente desde la dirección de correo electrónico oficial de Aircash que termina en @aircash.eu y que **los empleados de Aircash nunca pedirán al Usuario que revele o proporcione (verbalmente o por escrito) ninguna credencial, incluidos los PIN, códigos de activación y similares.**
- El Usuario no abrirá mensajes de correo electrónico (e-mail), archivos adjuntos o hipervínculos (enlaces) de mensajes poco fiables o que sean del dominio aircash.eu.
- El Usuario deberá tener cuidado con las páginas web de Internet a las que accede desde los dispositivos que tengan acceso a la Aplicación Aircash, ya que el acceso a algunas páginas web implica un mayor riesgo de infectar ordenadores, móviles y otros dispositivos con malware.
- El Usuario no realizará modificaciones no autorizadas en los Dispositivos utilizados como medio de identificación/autorización ni en el dispositivo móvil (por ejemplo, «root» o «jailbreak»).
- En caso de que el Usuario haya activado el uso de la autenticación Biométrica en el Dispositivo que utiliza como Medio de identificación/autenticación/autorización, el Usuario deberá asegurarse de que en todo momento solo se almacenan los datos biométricos del Usuario en el mismo Dispositivo que se utiliza como Medio de identificación/autenticación/autorización, ya que cualquier inicio de sesión a través de cualquier método de autenticación biométrica se considerará realizado por el Usuario, incluidas las órdenes que se hayan podido completar después de iniciar sesión utilizando dichos métodos, y el Usuario asumirá toda la responsabilidad por los daños y perjuicios resultantes.

15.3. Toda la información de seguridad y del Usuario para acceder a la Aplicación Aircash, o a la Cuenta, es confidencial para el Usuario y, como tal, no debe revelarse a terceros. La información de las transacciones se sincroniza automáticamente con la aplicación móvil del Usuario, y el Emisor no es responsable de la divulgación no autorizada de dicha información a terceros ni del robo o pérdida del teléfono móvil del Usuario. En este caso, el Usuario está obligado a ponerse en contacto de inmediato con el Servicio de Atención al Cliente del Emisor, que bloqueará de inmediato la Cuenta del Usuario o restringirá el uso de la Cuenta del Usuario. En tales casos, el Emisor podrá permitir al Usuario, por iniciativa propia, volver a registrarse o verificar su identidad para utilizar el servicio de la Cuenta.

15.4. En caso de que los datos de acceso o los parámetros de seguridad se hayan perdido, robado, utilizado de forma indebida o de cualquier otra forma no autorizada, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Emisor por teléfono sin demora desde el momento en que se entere o debiera haberse enterado (el número de teléfono del Servicio de Atención al Cliente se encuentra en la página web) o en línea a través de un mensaje de correo electrónico (la dirección de contacto del Emisor se encuentra en la página web) para bloquear su cuenta («Aviso de bloqueo»). Cualquier retraso en la notificación al Emisor puede afectar a la seguridad de la Cuenta del Usuario y dar lugar a la responsabilidad del Usuario por cualquier pérdida si el retraso en la notificación al Emisor es consecuencia de dolo o negligencia grave. Si el Usuario sospecha que otra persona ha accedido a su Cuenta, o si sospecha de otro uso indebido, debe ponerse en contacto con la policía de inmediato.

15.5. El Emisor no ofrece garantía alguna en relación con la entrega o idoneidad de ningún producto ni servicio pagado a través de la Cuenta. El Emisor no está autorizado ni participará en negociaciones, progresos o disputas en las relaciones comerciales entre comerciantes y Usuarios. El Emisor facilita los pagos con dinero electrónico y es responsable de que los pagos se realicen de conformidad con las

obligaciones estipuladas por la normativa aplicable. Los Usuarios tienen derecho a definir la naturaleza de su relación comercial, que sirve de base para la preparación y ejecución de la transacción. Si el Usuario sospecha de abuso u otra circunstancia ilícita, debe informar a las autoridades competentes e iniciar los trámites oportunos. El Emisor está a disposición de todas las autoridades pertinentes.

16. Comisiones y tipos de cambio

16.1 Todas las tarifas cobradas por el Emisor en relación con el servicio de billetera Aircash se enumeran en el sitio web del Emisor bajo el nombre "Comisiones".

16.2 El Emisor no cobra comisiones por la apertura y activación y mantenimiento de la Cuenta, ni por la consulta del saldo de la Cuenta.

16.3 Si el propietario solicita un cambio de titular del dinero electrónico previamente emitido en una fecha posterior, el Emisor podrá cobrar una comisión por este servicio de acuerdo el importe especificado en la Comisiones.

16.4 El Emisor se reserva el derecho a cobrar una comisión por los pagos realizados desde la Cuenta a favor de Tiendas específicas, de acuerdo con el importe especificado en la Comisiones. Estas comisiones se mostrarán al Usuario antes de que se confirme el pago. Las Tiendas tienen derecho a cobrar una comisión por esta forma de pago, pero se trata de una relación comercial directa entre el Usuario y la Tienda y no está relacionada en modo alguno con las comisiones cobradas por el Emisor ni el Emisor es responsable por el mismo motivo.

16.5. Si con posterioridad a la entrada en vigor de los presentes Términos y condiciones generales se produjera algún cambio en el importe o aplicación de determinadas comisiones relacionadas con la Cuenta, el Emisor informará de ello a los Usuarios con la debida antelación.

16.6. El tipo de cambio del Emisor, disponible en la página web del Emisor y directamente en la Aplicación Aircash durante la conversión, se aplica a la conversión de divisas de los fondos realizada por el Usuario dentro del Monedero de Aircash. Enlace: https://aircash.eu/aircash-currency-exchange-rates/.

17. Bloqueo de la cuenta

17.1. El Emisor puede bloquear la Cuenta del Usuario o limitar su uso por razones relacionadas, pero no limitadas, a la seguridad de la Cuenta o a cualquiera de sus características de seguridad, o si sospecha de forma justificada que se ha producido un uso no autorizado o fraudulento de la Cuenta del Usuario o que cualquiera de las características de seguridad de la cuenta Aircash o del servicio Aircash en general se ha visto comprometida, así como en caso de infracción de cualquiera de las disposiciones de estos Términos y condiciones generales o de la normativa pertinente.

17.2. Se informará al Usuario de cualquier bloqueo de la cuenta o restricción de uso cuando sea viable, de conformidad con la normativa pertinente y en función de las circunstancias del caso. El Emisor no está obligado a justificar las razones del bloqueo o restricción del uso de la Cuenta si tiene razones para creer que hacerlo podría afectar a los intereses de seguridad del Emisor o del Usuario, o impedir la aplicación de medidas y acciones por parte de las autoridades competentes.

18. Responsabilidad del Emisor

18.1. El Emisor no garantiza que las Tiendas vayan a aceptar pagos de la Cuenta o que el Emisor vaya a autorizar una transacción específica. Esto puede deberse a circunstancias del sistema del Emisor o

de un tercero, a algo que escape al control razonable del Emisor o a que el Emisor sospeche de un uso indebido de la Cuenta.

18.2. El Emisor no asumirá responsabilidad alguna en caso de que una Tienda se niegue a aceptar el pago de la Cuenta o el Emisor se niegue a aprobar la transacción, o cancele o suspenda el uso de la Cuenta en la medida en que lo permitan estos Términos y condiciones generales y la ley.

18.3. Salvo que la ley disponga lo contrario, el Emisor no se hará responsable de ninguna pérdida o daño directo o indirecto que el Usuario pueda sufrir como consecuencia del uso total o parcial de la Cuenta, de la imposibilidad de utilizarla o de su uso por parte de un tercero. El Emisor tampoco se hará responsable de las pérdidas o costes en que incurra el Usuario derivados del cumplimiento de los requisitos legales y normativos del Emisor.

18.4. En caso de que el Usuario no utilice la Cuenta de conformidad con estos Términos y condiciones generales o si el Emisor detecta que el Usuario utiliza la Cuenta sin autorización, el Emisor tendrá derecho a cobrar al Usuario todos los gastos razonables en los que haya incurrido el Emisor por tomar medidas para impedir que el Usuario haga un uso indebido, no autorizado o ilegal de la Cuenta y a reembolsarle todos los fondos derivados de las actividades del Usuario.

19. Responsabilidad del Usuario

19.1. El Usuario deberá notificar de inmediato al Emisor si detecta que se ha efectuado un pago no autorizado o incompleto a través de su Cuenta y Aplicación. Las reclamaciones y objeciones relacionadas con el pago no autorizado e incompleto quedarán excluidas si el Usuario no lo notifica al Emisor en un plazo de 13 (trece) meses a partir de la fecha del pago incorrecto.

19.2. En caso de que el Usuario tenga o pueda suponerse de forma razonable que tiene conocimiento o sospecha de que su Cuenta, teléfono móvil, datos de acceso o cualquier otro parámetro de seguridad se ha perdido, robado, utilizado de manera indebida o comprometido de alguna otra forma, el Usuario deberá informar de inmediato al Emisor de la pérdida o robo de los datos de acceso, del uso indebido o no autorizado de los datos de acceso y de los parámetros de seguridad.

19.3. En caso de pago no autorizado o de pago efectuado incorrectamente debido a un error nuestro, el Emisor reembolsará lo antes posible el importe abonado, incluidas las comisiones. Esto no se aplica a las siguientes situaciones:

1. Si el pago no autorizado es consecuencia de que el Usuario no ha actuado con la diligencia debida y no ha protegido su teléfono móvil o los datos de acceso, o de otro uso indebido o comportamiento fraudulento por parte del Usuario, en cuyo caso el Usuario seguirá siendo responsable del importe total de las transacciones.
2. Si el Usuario no notifica sin demora al Emisor cualquier pérdida del teléfono móvil, de los datos de acceso u otro suceso que razonablemente pudiera suponer una amenaza para la seguridad de la cuenta del Usuario después de que el Usuario haya tenido conocimiento, o se espere razonablemente que haya tenido conocimiento, de dicho suceso, en cuyo caso el Usuario seguirá siendo responsable de todas las pérdidas hasta que dicho suceso sea notificado al Emisor.
3. Si la transacción no estaba autorizada, pero el Usuario actuó de forma fraudulenta o comprometió la seguridad de la Cuenta de forma intencionada o por negligencia, en cuyo caso el Usuario será el único responsable de todas las pérdidas.
4. Si el Usuario no impugna la transacción o no advierte al Emisor de una transacción no autorizada o mal ejecutada en un plazo de 13 (trece) meses a partir del día de la transacción.
5. En los demás casos que determine la normativa aplicable.

19.4. Salvo en caso de conducta fraudulenta por parte del Usuario, el párrafo anterior no se aplicará a las transacciones realizadas después de que el Usuario haya notificado al Emisor, si el Emisor no ha proporcionado al Usuario los medios adecuados de notificación o si el Emisor debería haber utilizado medios sólidos de autenticación pero no lo ha hecho, en cuyo caso el Emisor será responsable y devolverá al Usuario lo antes posible todos los importes relativos a la transacción no autorizada.

19.5. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario se compromete a dar prioridad a la seguridad de los datos, así como a revisar con regularidad y frecuencia el historial de transacciones de la Cuenta y a ponerse en contacto sin demora con el Servicio de Atención al Cliente del Emisor ante cualquier duda o consulta.

19.6. En caso de pagos erróneos o equivocados, el Emisor tomará las medidas razonables, de conformidad con la ley, para ayudar al Usuario a buscar y recuperar los importes objeto de dichos pagos.

19.7. De conformidad con lo anterior, el Emisor no se hace responsable de ningún defecto en el trabajo de su servicio ni del trabajo de los servicios de intermediarios en los que se base para cumplir sus obligaciones en virtud de los presentes Términos y condiciones generales, siempre que dicho defecto se deba a circunstancias extraordinarias e imprevistas que escapen al control razonable del Emisor o al control del intermediario al que aplique.

20. Protección de los datos personales

20.1. Dentro del ámbito de la prestación del servicio del Monedero de Aircash, el Emisor asume el papel de responsable del tratamiento de los datos personales. Los datos personales del Usuario se tratan de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos). Para más información sobre la protección de los datos, consulta el documento Información sobre el tratamiento de los datos personales, disponible en la página web del Emisor.

21. Duración y rescisión del Acuerdo

21.1. El Acuerdo entre el Emisor y el Usuario relativo al uso de la Cuenta se celebra por tiempo indefinido.

21.2. El Usuario podrá rescindir el presente Acuerdo en cualquier momento mediante el envío de un correo electrónico al Emisor, a través de la Aplicación Aircash o enviando una solicitud por escrito a la dirección del Emisor.

21.3. El Emisor está autorizado a rescindir la relación contractual mediante un preaviso de 2 (dos) meses por adelantado por correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada facilitada por el Usuario o mediante el envío de una solicitud por escrito a la dirección registrada del Usuario.

21.4. En caso de existir un motivo importante, el Emisor podrá rescindir la relación contractual con el Usuario con efecto inmediato en cualquier momento mediante el envío de un correo electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario o mediante el envío de una solicitud por escrito a la dirección registrada del Usuario, independientemente de otras disposiciones (rescisión extraordinaria). Entre los motivos importantes para rescindir el Acuerdo con efecto inmediato y sin previo aviso se incluyen, entre otros, las siguientes situaciones:

1. El Usuario no ha facilitado información exacta o completa sobre su identidad o ha ocultado otros hechos materiales que podrían influir en la decisión del Emisor de establecer una relación comercial.
2. El Usuario ha infringido las disposiciones de estos Términos y condiciones generales.
3. Existe la sospecha de que el Usuario ha cometido una falta o un delito penal o ha infringido las disposiciones de las normativas en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
4. El Usuario utiliza la Cuenta de manera ilegal o ilícita o con fines ilegales o ilícitos.
5. Existe la sospecha de una amenaza contra los intereses de seguridad.
6. El Emisor está obligado a rescindir el contrato sin previo aviso por razones legales.

21.5. En el momento en que entre en vigor la rescisión del Acuerdo, se bloqueará la Cuenta del Usuario. El Emisor abonará al Usuario el importe que haya en su Cuenta en el momento del bloqueo, menos los pagos y comisiones adeudados. En caso de rescisión del Acuerdo, el Usuario deberá cumplir con las disposiciones relativas al Reembolso. Transcurridos 6 (seis) años desde la rescisión del Acuerdo, no será posible solicitar el reembolso del dinero electrónico de la Cuenta del Usuario.

22. Modificaciones de los Términos y condiciones generales

22.1. El Emisor está autorizado a modificar los presentes Términos y condiciones generales siempre que haya notificado al Usuario la modificación prevista al menos 2 (dos) meses antes de la entrada en vigor de las modificaciones.

22.2. El Emisor notificará por escrito al Usuario las modificaciones previstas de los Términos y condiciones generales al menos 2 (dos) meses antes de su entrada en vigor. La notificación se enviará a la dirección de correo electrónico del Usuario registrada en la Cuenta o como solicitud por escrito a la dirección registrada del Usuario.

22.3. Salvo en caso de reclamación por escrito por parte del Usuario antes de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones de los Términos y condiciones generales, se considerará que el Usuario ha aceptado dichas modificaciones, que pasarán a formar parte integrante del Acuerdo con el Usuario. En el caso de que existan enmiendas en los Términos y condiciones generales, si el Usuario no acepta las modificaciones propuestas, tendrá derecho a rescindir el Acuerdo sin indemnización alguna, con efecto de dicha rescisión en cualquier fecha anterior a la fecha de entrada en vigor de las modificaciones de los Términos y condiciones generales. En la comunicación sobre las modificaciones, el Emisor advertirá al Usuario sobre las consecuencias de no oponerse a las modificaciones y sobre el derecho del Usuario a rescindir el Acuerdo sin indemnización y plazo de preaviso.

22.4. La mejora de la funcionalidad del servicio sujeto a estos Términos y condiciones generales, la introducción de un nuevo servicio o el cambio del método de pago o de las Tiendas, que no sea de importancia material para los derechos del Usuario o a favor del Usuario, no se considerará una modificación de los Términos y condiciones generales.

23. Transferencia de las obligaciones contractuales

23.1. El Emisor está autorizado a transferir a un tercero sus derechos y obligaciones en virtud del Acuerdo y de los presentes Términos y condiciones generales en cualquier momento. Dicha transferencia no afectará a los derechos del Usuario.

23.2. El Emisor notificará al Usuario la transferencia prevista del Acuerdo con al menos 2 (dos) meses de antelación por correo electrónico a la dirección de correo electrónico del Usuario registrada en la

Cuenta. El Usuario podrá rescindir el Acuerdo con efecto inmediato antes de la fecha prevista para la transferencia.

23.3. El Usuario no está autorizado a transferir reclamaciones contra el Emisor a un tercero, ni a pignorarlas, incluidas, entre otras, las reclamaciones sobre los fondos de la Cuenta, a menos que el Emisor determine lo contrario.

24. Envío de notificaciones a los Usuarios

24.1. El Emisor envía notificaciones (incluidas notificaciones legales y comerciales) a los Usuarios a través de los datos de contacto facilitados por el Usuario al Emisor. El Usuario está obligado a informar sin demora al Emisor de cualquier cambio de dirección, número de teléfono, número de móvil o dirección de correo electrónico. El Usuario puede hacerlo cambiando los datos que figuran en «Mi perfil» en su Cuenta a o poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente mediante la información de contacto oficial y comunicada públicamente del Emisor. El Emisor no se hace responsable de los daños y perjuicios que puedan derivarse de que el Usuario no le notifique los cambios en su información de contacto.

25. Resolución de litigios

25.1. Una reclamación es cualquier declaración de insatisfacción presentada al Emisor por un Usuario anterior o actual en relación con la prestación de servicios que estén sujetos a estos Términos y condiciones generales, tal y como determina la normativa pertinente que regula los servicios de emisión de dinero electrónico y la prestación de servicios de pago. Las reclamaciones pueden presentarse de una de las siguientes maneras:

1. Por correo electrónico: prigovor@aircash.eu
2. Por correo postal: Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, Zagreb

25.2. La reclamación debe contener como mínimo:

1. Los datos personales del Usuario.
2. Una descripción detallada del suceso/situación o de las circunstancias que hayan provocado la disconformidad objeto de la reclamación y una prueba de los motivos de la misma.
3. Una dirección postal o de correo electrónico registrada para responder a la reclamación.

25.3. Aircash no responde a reclamaciones anónimas o recibidas de direcciones de correo electrónico no registradas o no asociadas a Usuarios específicos.

25.4. El Emisor, de conformidad con la normativa vigente, expedirá al Usuario un acuse de recibo de la reclamación. Las consultas presentadas verbalmente (por teléfono) no se consideran reclamaciones y, si es posible, se resuelven inmediatamente tras su recepción. Si no es posible resolver la reclamación inmediatamente después de su recepción, esta se remitirá a la unidad organizativa del Emisor encargada de resolverla, dependiendo del ámbito empresarial. En caso de que la reclamación no contenga toda la información necesaria para actuar en consecuencia, se pedirá al Usuario/interesado que la complete. Por regla general, el Emisor presentará la respuesta a la reclamación en la forma en que la recibió o en la forma o la dirección indicadas por el interesado en la reclamación.

25.5. La respuesta a una reclamación escrita se envía por escrito. El Emisor, de conformidad con la normativa vigente, responderá a la reclamación en un plazo de 10 (diez) días a partir del día de recepción de la reclamación y, excepcionalmente, si el Emisor no pudiera responder en un plazo de 10 (diez) días a partir de la fecha de recepción por razones ajenas a su voluntad, proporcionará al Usuario una respuesta provisional dentro de dicho plazo, indicando las razones del retraso en la respuesta a la reclamación y el plazo en el que el Usuario recibirá una respuesta definitiva, que no excederá de 35

(treinta y cinco) días a partir de la fecha de recepción de la reclamación. En la respuesta definitiva a tu reclamación, también te informaremos de la opción de presentar una reclamación ante el Banco Nacional de Croacia (CNB) y de la opción de presentar una reclamación ante las autoridades responsables de la resolución alternativa de litigios.

25.6. El registro de reclamaciones se conserva en formato electrónico y contiene información sobre el interesado, el contenido y la fecha de la reclamación, cualquier modificación de la misma y la fecha de la respuesta.

25.7. Si crees que hemos incumplido nuestras obligaciones en virtud del Capítulo II de la Ley de Sistemas de Pago o del Capítulo II de la Ley de Dinero Electrónico, o que hemos actuado en contra del Reglamento (UE) 2015/751 o del artículo 5, apartados 2, 3 y 4 de la Ley de Aplicación de los Reglamentos de la UE sobre Sistemas de Pago, puedes presentar una reclamación ante el Banco Nacional de Croacia como autoridad competente. Además, si crees, o si cualquier otra persona con intereses legales cree, que hemos actuado en contra de lo dispuesto en los Capítulos II y III de la Ley de Sistemas de Pago, o en los Capítulos II y VI de la Ley de Dinero Electrónico, puedes presentar una reclamación ante el Banco Nacional de Croacia (CNB) como autoridad competente.

25.8. Además de presentar una reclamación ante el Banco Nacional de Croacia, también puedes presentar una propuesta de resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Puedes presentar tu propuesta ante el Centro de Conciliación de la Cámara de Economía de Croacia, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (https://www.hgk.hr/english). Estamos obligados a participar en el proceso de resolución alternativa de litigios iniciado por esta vía.

25.9. Asimismo, si has suscrito un contrato de venta o de prestación de servicios en línea con nosotros en calidad de consumidor, tienes derecho a presentar una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE (https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

25.10. Se utilizará el croata o el inglés para la comunicación entre el Emisor y el Usuario.

Entrada en vigor

Los presentes Términos y condiciones generales entran en vigor el 1 de septiembre de 2024. En el momento de la entrada en vigor de los presentes Términos y condiciones generales, quedarán derogados los Términos y condiciones generales del 23 de febrero de 2023.

Zagreb, 1 de julio de 2024.

Aircash d.o.o.