Opći uvjeti poslovanja

Opći uvjeti poslovanja za uslugu Aircash novčanika („Opći uvjeti“)

Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Opće uvjete. Ovi Opći uvjeti sadrže važne informacije o Vašim pravima i obvezama u vezi Aircash mobilne aplikacije, odnosno Aircash novčanika i povezanih usluga. U postupku registracije i uspostave poslovnog odnosa morate prihvatiti ove Opće uvjete te ste obvezni koristiti usluge u skladu s ovim Općim uvjetima.

1. Općenito

1.1. Uslugu Aircash novčanika i povezane usluge pruža Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (dalje u tekstu: “**mi**” ili „**Izdavatelj**“ ili „**Pružatelj platne usluge**“ ili „**Aircash**“) koje izdaje elektronički novac sukladno odobrenju nadzornog tijela, Hrvatske narodne banke („**HNB**“) za izdavanje elektroničkog novca. Izdavatelj je upisan u registar platnih institucija i institucija za elektronički novac Hrvatske narodne banke te Europskog nadzornog tijela za bankarstvo (EBA) pod brojem IEN116.

1.2. Aircash novčanik je usluga u sklopu Aircash mobilne aplikacije (dalje u tekstu: „**Aircash aplikacija**“), koja korisniku omogućuje pohranu elektroničkog novca i vršenje transakcija s računa elektroničkog novca (dalje u tekstu „**Račun**“). Korisnik je u smislu ovih Općih uvjeta osoba koja je prihvatila ove Opće uvjete i s kojom je Izdavatelj uspostavio poslovni odnos, odnosno otvorio Račun (dalje u tekstu: „**Korisnik**“).

1.3. Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju sve vezano za uslugu Aircash novčanika i povezanih usluga, odnosno otvaranje, korištenje i zatvaranje Računa, kao i izdavanje i iskup elektroničkog novca s Računa. Opći uvjeti ujedno predstavljaju i ugovor između nas kao izdavatelja elektroničkog novca i pružatelja usluge Računa, s jedne strane, i Korisnika, s druge strane (dalje u tekstu: „**Ugovor**“).

1.4. Kontakt podaci Izdavatelja:
e-mail: info@aircash.eu
telefon: +385 1 457 3537 / +385 1 457 3538

1.5. Registracija Korisnika i korištenje Računa obavlja se isključivo putem Aircash aplikacije, gdje Korisnik prethodno korištenju usluge potvrđuje da je pročitao i prihvaća ove Opće uvjete. Važeća verzija ovih Općih uvjeta dostupna je na našoj web stranici https://aircash.eu (“**Web stranica**“) pod “Opći uvjeti – Aircash novčanik”.

1.6. U slučajevima kada se Aircash novčanik koristi za usluge povezane s Abonom, na određena prava i obveze koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, podredno se primjenjuju Opći uvjeti poslovanja za izdavanje Abon elektroničkog novca (dostupni na poveznici: https://abon.cash/ – Obavezno pročitajte ove uvjete ako namjeravate koristiti Abon). U slučaju neslaganja između ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta za izdavanje Abon elektroničkog novca, ovi Opći uvjeti imaju prednost u odnosu na Račun.

1.7. Prava intelektualnog vlasništva povezana s Aircash aplikacijom, kao i cjelokupno IKT rješenje (dalje u tekstu: „**Software**“) vlasništvo su Izdavatelja i/ili njegovih dobavljača. Svaka kopija, izmjena, dopuna ili dorada cijelog ili dijela Software-a koja može nastati od strane treće osobe, ovlašteno ili neovlašteno, također je vlasništvo Izdavatelja i/ili njegovih dobavljača.

1.8. Izdavatelj dopušta korištenje Software-a isključivo u skladu s ovim Općim uvjetima. Izdavatelj zadržava sva prava koja nisu posebno i izričito dodijeljena prema ovim Općim uvjetima. Opći uvjeti dodjeljuju korisnicima pravo korištenja Software-a čime ne stječu pravo na vlasništvo Software-a niti

pojedinih dijelova Software-a. Korisnik ne smije neovlašteno izrađivati takve kopije ili koristiti Software suprotno ovim Općim uvjetima.

1.9. Za korištenje usluge Aircash novčanika, Korisnik mora imati pametni mobilni telefon koji ima pristup Internetu i koji podržava instalaciju aktualne verzije Aircash aplikacije, primanje obavijesti i SMS poruka (ova mogućnost može biti isključena na mobilnom telefonu, Korisnik je dužan uključiti je kako bi se osigurala puna funkcionalnost aplikacije), uz mogućnost korištenja iOS ili Android operativnog sustava. Pružanje mobilnih telekomunikacijskih usluga (koje mogu biti podložne naplati) nije predmet ovog Ugovora. Izdavatelj nije odgovoran za eventualne pogreške u radu Aircash aplikacije koje mogu biti rezultat korištenja različitih i neadekvatnih mobilnih uređaja i operativnih sustava, kao niti za troškove koji mogu biti povezani s mobilnim telekomunikacijskim uslugama

1.10. Funkcionalnosti Aircash aplikacije i dostupne usluge mogu varirati ovisno o lokaciji Korisnika, odnosno području korištenja. Aktualni popis funkcionalnosti po državama dostupan je na web stranici Izdavatelja na poveznici: https://aircash.eu/hr/aircash-mogucnosti/. Aircash zadržava pravo jednostrane izmjene, kao i mogućnosti da pojedina funkcionalnost i/ili usluga ne bude dostupna na svim i/ili pojedinim područjima gdje Aircash pruža usluge.

2. Račun

2.1. Račun je dostupan za korištenje putem Aircash aplikacije. Svrha Računa je pohranjivanje elektroničkog novca, vršenje plaćanja, slanje i primanje sredstava, kao i korištenje Računa na ostale načine određene od strane Izdavatelja. Elektronički novac pohranjen na Računu jest elektronički novac kako ga određuje hrvatski Zakon o elektroničkom novcu, a koji može biti izmijenjen s vremena na vrijeme (dalje u tekstu: „Zakon o elektroničkom novcu“).

2.2. Prava imatelja elektroničkog novca i pravo korištenja Računa pripada isključivo Korisniku koji je otvorio Račun.

2.3. Elektronički novac koji se nalazi na Računu ima neograničenu valjanost i Korisnik može njime raspolagati sve dok je Račun aktivan.

2.4. Račun ni u kojem slučaju nije bankovni račun. Korisnici nemaju pravo ni na kakvu kamatu na elektronički novac koji se nalazi na Računu. Sredstva na Računu nisu uključena u sustav osiguranja depozita koja određuju propisi o pravima deponenata novčanih sredstava. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta primate na znanje da se na Račun ne primjenjuje Zakon o sustavu osiguranja depozita, kako može biti izmijenjen s vremena na vrijeme, kao niti drugi zakoni i propisi Republike Hrvatske i/ili drugih država i/ili zakonodavstvo Europske unije koji uređuju osiguranja depozita kod kreditnih institucija. Novčana sredstva na Računu štite se sukladno Zakonu o elektroničkom novcu.

2.5. Račun je denominiran u jednoj od dostupnih valuta sukladno odabranoj valuti ili dodijeljenom području korištenja usluge. Ako primatelj plaćanja ili isplatno mjesto izvršavaju transakciju u valuti različitoj od valute Računa, izvršit će se pretvaranje valute prema pravilima primatelja plaćanja ili isplatnog mjesta, na što Izdavatelj nema utjecaja niti za isto odgovara.

2.6. Korisnik ima pravo u razumnom roku nakon podnošenja zahtjeva, a najmanje jednom mjesečno, dobiti bez naknade na uvid od Izdavatelja sve raspoložive podatke o izvršenim transakcijama, uključivo iznos transakcije u valuti u kojoj je terećen Račun ili valuti koja je korištena u nalogu za plaćanje, ukupnom iznosu naknada za transakciju koju plaća platitelj, datum primitka ili prijenosa, i ako je primjenjivo, informacije koje se odnose na primatelja plaćanja, kao i o stanju na Računu, i gdje je to primjenjivo, korištenom tečaju. Korisnik u svako doba ima uvid u navedene podatke unutar svoje Aircash aplikacije.

3. Uvjeti za otvaranje i korištenje Računa

3.1. Registracijom za korištenje Računa, Korisnik jamči i potvrđuje da je punoljetan i ovlašten za takvo postupanje i da registracijom za korištenje Računa ne krši propise i/ili druge naloge nadležnih tijela države čiji se zakoni primjenjuju na njegova prava i obveze. U suprotnom, Korisnik odgovara za štetu koja može nastati zbog neovlaštenog korištenja usluge.

3.2. Prilikom otvaranja Računa unutar Aircash aplikacije, Izdavatelj utvrđuje i provjerava identitet Korisnika te u tu svrhu ima pravo tražiti od Korisnika podatke i isprave, kao i vršiti dodatne provjere i prikup podataka o Korisniku i Računu u skladu s mjerodavnim propisima i internim politikama.

3.3. U postupku utvrđivanja i provjere identiteta, Korisnik mora dostaviti odgovarajuće važeće identifikacijske isprave s fotografijom izdane od nadležnog tijela koje prihvaća Izdavatelj. Isprave se dostavljaju u sklopu postupka utvrđivanja i provjere identiteta, odnosno uvođenja stranke na daljinu elektroničkim sredstvima, koju Izdavatelj provodi izravno korištenjem Aircash aplikacije. Nadalje, Izdavatelj u sklopu postupka uvođenja stranke na daljinu elektroničkim sredstvima provjerava istovjetnost identiteta Korisnika s dostavljenim identifikacijskim dokumentima.

3.4. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta, Korisnik pristaje sudjelovati u postupku uvođenja stranke na daljinu elektroničkim sredstvima te pristaje da Izdavatelj izradi i čuva snimke nastale u postupku utvrđivanja i provjere identiteta na daljinu.Korisnik ovime potvrđuje da je upoznat da su postupci utvrđivanja i provjere identiteta nužni radi sukladnosti s propisima i postupcima sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.

3.5. Korisnik se obvezuje dati Izdavatelju isključivo točne, valjane i vjerodostojne podatke i osobne isprave u postupku utvrđivanja i provjere identiteta te potvrđuje da je svjestan da je svako drugačije postupanje protuzakonito. Korisnik je pri svakoj promjeni nekog od osobnih podataka ili promjeni identifikacijskog dokumenta obvezan o istom obavijestiti Izdavatelja bez odlaganja i na zahtjev dati na uvid novi identifikacijski dokument i ponoviti provjeru identiteta.

3.6. Izdavatelj ima pravo u svako doba, prije ili tijekom poslovnog odnosa, od Korisnika zatražiti dodatne podatke i isprave, a odbijanje Korisnika da dostavi traženo predstavlja razlog za ograničenje mogućnosti korištenja ugovorenih usluga te prekid postupka uspostave poslovnog odnosa, odnosno izvanredan otkaz ovog Ugovora.

3.7. Korisnik može otvoriti samo jedan Račun koji mora glasiti na ime Korisnika i smije se koristiti isključivo za osobne potrebe Korisnika. Korisnik ne smije pod svojim imenom otvoriti Račun za treću osobu i/ili otvoriti Račun kojim će se koristiti za potrebe treće osobe. Korisnik nije ovlašten prenijeti Račun na treću osobu, niti omogućiti trećoj osobi korištenje Računom na bilo koji način, te će se svako postupanje protivno ovoj odredbi smatrati zloporabom pri čemu Korisnik odgovara Izdavatelju za svu štetu, a Izdavatelj zadržava pravo privremeno ili trajno blokirati Račun i izvanredno otkazati Ugovor.

3.8. Korisnik ne smije koristiti Račun u protupravne svrhe, uključujući vršenje transakcija i/ili plaćanje roba i/ili usluga koje su zakonom na području države čiji je državljanin i/ili u kojoj se nalazi u trenutku transakcije i/ili prema kojoj je transakcija usmjerena određene kao kazneno djelo i/ili prekršaj. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj protupravnog korištenja Računa.

4. Registracija, korištenje, zatvaranje Računa

4.1. Da biste mogli koristiti uslugu Računa morate najprije preuzeti Aircash aplikaciju te obaviti postupak registracije sukladno članku 3. ovih Općih uvjeta. Kao dio postupka registracije Korisnik mora

potvrditi da je pročitao i da prihvaća ove Opće uvjete i time elektroničkim putem podnosi zahtjev za otvaranje Računa i uspostavu poslovnog odnosa.

4.2. Tijekom registracije od Korisnika će se zatražiti da odabere i zaštitne sigurnosne podatke za otvaranje i korištenje Aircash aplikacije i siguran pristup Računu. Sve upute o načinu registracije prikazuju se unutar Aircash aplikacije u postupku registracije i provjere podataka Korisnika.

4.3. Poslovni odnos između Korisnika i Izdavatelja smatra se uspostavljenim Izdavateljevom potvrdom primljenih podataka i uspješnom provjerom identiteta Korisnika, čime se omogućava puna funkcionalnost Aircash aplikacije i korištenja Računa. Izdavatelj zadržava pravo odbiti provesti postupak provjere identiteta Korisnika i uspostavu poslovnog odnosa i/ili ograničiti funkcionalnosti usluge Korisniku temeljem obveza propisanih zakonom ili temeljem posebnih okolnosti slučaja.

4.4. Neovisno o ispunjenju uvjeta određenih u ovom članku, Izdavatelj zadržava pravo po vlastitoj diskreciji odbiti otvaranje Računa i sklapanje ugovora s osobom koja je podnijela zahtjev za otvaranje računa i nije dužan obrazlagati takvu odluku.

4.5. Instalacijom i korištenjem Aircash aplikacije Korisnik potvrđuje da je upoznat: da aplikacija Aircash pristupa podacima mobilnog uređaja, imeniku na mobilnom telefonu, kameri i mikrofonu, da aplikacija koristi pristup geo-lokacijskim uslugama na pametnom telefonu, na primanje povremenih obavijesti od strane Izdavatelja i/ili njegovih partnera, putem same Aircash aplikacije, SMS-a i/ili e-maila.

4.6. U roku od 14 dana od datuma otvaranja Računa, možete zatvoriti Račun bez ikakvih troškova kontaktiranjem službe za korisnike Izdavatelja („**Služba za korisnike**“) na adresu elektroničke pošte ili slanjem zahtjeva na adresu Izdavatelja, međutim, ako na Računu ima pohranjenog elektroničkog novca, morat ćete zatražiti iskup elektroničkog novca u punom iznosu na jedan od načina propisanih u ovim Općim uvjetima i sukladno uputi Izdavatelja. Transakcije i naknade za transakcije poduzete prije zatvaranja Računa (uključujući transakcije koje su pokrenute, ali nisu dovršene prije zatvaranja Računa) neće biti opozvane i dužni ste ih podmiriti.

5. Uplata na Račun

5.1. Nakon otvaranja Računa, možete uplatiti novac na Račun:

5.1.1. Uplatom gotovinom kod distributera elektroničkog novca Izdavatelja putem zahtjeva postavljenog u Aircash aplikaciji.

Popis lokacija na kojima je moguće izvršiti uplatu gotovinom dostupan je u Aircash aplikaciji.

Iznos elektroničkog novca izdaje se odmah (instant) po zaprimanju potvrde o uspješno provedenoj transakciji kod distributera.

5.1.2. Uplatom platnom karticom izravno u Aircash aplikaciji.

S Računom smijete povezivati i koristiti samo kartice koje ste ovlašteni koristiti te izvršenjem uplate platnom karticom jamčite da ste ovlašteni koristiti predmetnu karticu, a u suprotnom odgovarate za svu štetu koja može proizaći iz neovlaštene uporabe kartice.

Iznos elektroničkog novca izdaje se odmah (instant) po zaprimanju potvrde o uspješno provedenoj transakciji od pružatelja usluge prihvata plaćanja.

5.1.3. Uplata na Račun prijenosom s bankovnog računa

Kod uplate na Račun prijenosom s bankovnog računa, Korisnik je prilikom zadavanja naloga odgovoran za točan i potpun upis podataka za uplatu prikazanih Korisniku u Aircash aplikaciji (IBAN, model i poziv na broj). Bez ispravnog upisa svih podataka, Izdavatelj nije u mogućnosti izvršiti izdavanje elektroničkog novca u korist Računa Korisnika.

Zadani nalog izvršava se od strane banke u kojoj je otvoren bankovni račun platitelja i može proći neko vrijeme dok iznos ne bude vidljiv na Računu. Način i rokovi izvršenja naloga za plaćanje ovise o pružatelju platne usluge platitelja i Izdavatelj nema utjecaja na predmetne načine i rokove izvršenja. Ovisno o pružatelju platne usluge platitelja i korištenom platnom sustavu, u redovnom izvršenju usluge unutar Europske unije sredstva bi trebala biti odobrena na računu Izdavatelja najkasnije sljedeći radni dan nakon izvršenja platnog naloga. Izdavatelj nema utjecaja na postupak, način i dinamiku vršenja plaćanja od strane pružatelja platne usluge platitelja niti odgovara za iste.

Za sredstva koja Izdavatelj zaprimi od banke platitelja do 21:00h (CET), s točnim i potpunim podacima za uplatu na Račun Korisnika (model i poziv na broj), uplaćena sredstva će biti odobrena kao elektronički novac na Računu Korisnika do kraja dana, a najkasnije sljedeći radni dan. U slučaju da transakcija ne sadrži točne potpune i podatke za uplatu na Račun Korisnika (model i poziv na broj) te Izdavatelj nije u mogućnosti identificirati Račun Korisnika, zadat će nalog za povrat sredstava u korist bankovnog računa platitelja najkasnije u roku od 10 radnih dana.

Izdavatelj zadržava pravo odbiti ili odgoditi izdavanje elektroničkog novca u zamjenu za primljena sredstva u slučaju, ali bez ograničenja, kada Račun Korisnika nema dozvoljene statuse (npr. provjere u domeni sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, limiti potrošnje, privremena ili trajna blokada, itd). Sredstva koja iz opravdanog razloga nisu odobrena kao elektronički novac na Računu Korisnika, bit će vraćena platitelju najkasnije u roku od 10 radnih dana.

Izdavatelj zadržava pravo da se za sve bankarske naknade i troškove u vezi s odnosnom uplatom i povratom naplati iz primljenog iznosa.

5.2. Izdavatelj postavlja početne limite i zadržava pravo upravljanja limitima uplata na Račun, te ih održava u skladu s propisima koji uređuju platni promet, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kao i ostalim mjerodavnim propisima i internim politikama. Izdavatelj nije dužan obrazlagati upravljanje limitima Korisniku. Prate se i povezane transakcije te zadržavamo pravo dodatnih provjera, poziva i zadržavanja provedbe transakcija uplata na Račun.

5.3. Izdavatelj prati prosječna stanja i transakcije po Računu, i zadržava pravo u slučaju neuobičajenih aktivnosti kontaktirati Korisnika radi dodatnih provjera te, po potrebi, privremeno blokirati ili ograničiti korištenje Račun dok se ne izvrše sve potrebne provjere s ciljem zaštite korisnika, sigurnosti platnog sustava i usklađenosti sa zakonom. Izdavatelj će obavijestiti Korisnika o predmetnim radnjama i ograničenjima u skladu s mjerodavnim propisima te ovisno okolnostima slučaja.

5.4. Izdavatelj zadržava pravo proširiti mogućnosti nadoplate Računa te će Korisnika na prikladan način obavijestiti o promjenama putem nekog od otvorenih kanala komunikacije.

6. Iskup

6.1. Korisnik u svakom trenutku može tražiti iskup elektroničkog novca koji se nalazi na Računu po nominalnoj vrijednosti, u cijelosti ili djelomično ako zahtijeva iskup prije prestanka ugovora. Iskup označava zahtjev Korisnika postavljen prema Izdavatelju na jedan od načina opisanih u ovom članku za

isplatom sredstava elektroničkog novca s Računa na bankovni račun Korisnika ili u gotovini. Naknada za iskup određena je u Naknadama, a može se naplatiti u sljedećim slučajevima:

1. ako Korisnik otkazuje ugovor prije isteka roka važenja;
2. ako Korisnik zahtijeva iskup prije prestanka ugovora, osim u slučaju iz točke 1. ovog stavka ili
3. ako se zahtijeva iskup nakon isteka roka od godinu dana od dana prestanka ugovora.

6.2. Korisnik može zahtijevati iskup izvan Aircash aplikacije pisanim zahtjevom, odnosno slanjem e-maila na e-adresu info@aircash.eu ili dostavom pisanog zahtjeva na adresu Izdavatelja preporučenom poštom. Uz pisani zahtjev za iskup Korisnik mora priložiti presliku važećeg službenog identifikacijskog dokumenta izdanog od nadležnog tijela, kontakt telefon i podatke o bankovnom računu (IBAN, SWIFT) otvorenom na ime Korisnika u kreditnoj instituciji sa sjedištem u državi članici Europskog gospodarskog prostora. Radi ispunjavanja zakonskih obveza možemo od Korisnika zatražiti i druge podatke prije nego izvršimo iskup. Iskup će biti izvršen po dostavi svih traženih podataka, kao i po ostvarivanju drugih zakonskih uvjeta. Ova vrsta iskupa ne ovisi o statusu Aircash aplikacije i limitima potrošnje te se za iste ne naplaćuje naknada, a može biti ograničena iz razloga sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma i/ili primjene drugih mjerodavnih propisa.

6.3. Korisnik može izravno iz Aircash aplikacije postaviti zahtjev za iskup sredstava s Računa u gotovini na isplatnim mjestima poslovnih partnera Izdavatelja, čiji se popis lokacija nalazi na web stranici Izdavatelja i unutar Aircash aplikacije (gdje je primjenjivo), i to pod sljedećim uvjetima:

6.3.1. Korisnik postavlja zahtjev za gotovinskom isplatom slanjem naloga Izdavatelju izravno kroz Aircash aplikaciju, pri čemu Izdavatelj provjerava stanje na Računu i status Računa i odobrava zahtjev samo ako na Računu ima dovoljno sredstava za isplatu zatraženog iznosa i pripadajuće naknade te ako Račun ima dozvoljen status (npr. limite potrošnje). U slučaju pravilno zadanog naloga i ispunjenih uvjeta u odnosu na status Računa, Izdavatelj Korisniku odmah po zaprimanju naloga dostavlja obavijest unutar aplikacije u obliku 6-znamenkastog koda ili QR koda/barkoda. Sredstva će biti raspoloživa za isplatu na prodajnom mjestu distributera odmah po primitku 6-znamenkastog koda ili QR koda/barkoda. Korisnik zatim prikazuje primljeni kod djelatniku na prodajnom mjestu poslovnog partnera Izdavatelja, odnosno isplatnom mjestu. Djelatnik osim koda može od vas zatražiti na uvid i identifikacijski dokument (osobna iskaznica ili putovnica) i/ili druge informacije sukladno mjerodavnim propisima. U slučaju da na zahtjev djelatnika ne date na uvid identifikacijski dokument, djelatnik će odbiti isplatu.

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

6.3.3. U slučaju da isplata ne bude moguća iz razloga što distributer nema na raspolaganju novčanice u iznosu za koji se isplata zahtjeva tada isplata neće biti moguća. Izdavatelj ne odgovara za slučaj da isplatno mjesto ne raspolaže novčanicama u traženom iznosu, te ne odgovara za dostupnost i ispravnost rada isplatnih mjesta.

6.3.4. Izdavatelj postavlja početne limite i zadržava pravo upravljanja limitima isplate s Računa, te ih održava u skladu s propisima koji uređuju platni promet, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kao i ostalim mjerodavnim propisima. Izdavatelj nije dužan obrazlagati upravljanje limitima Korisniku. Prate se i povezane transakcije te zadržavamo pravo dodatnih provjera, poziva i zadržavanja provedbe transakcija isplata s Računa

7. Plaćanja elektroničkim novcem

7.1. Korisnik može koristiti elektronički novac koji ima na Računu kako bi vršio plaćanja u internet trgovinama i/ili na prodajnim mjestima („**Trgovine**“) koje prihvaćaju plaćanje Aircash elektroničkim

novcem koji izdaje Izdavatelj. Na plaćanje se primjenjuju uvjeti Trgovine za prihvaćanje plaćanja kako su navedeni na web stranici tih Trgovina. Plaćanja možete vršiti samo ako imate dovoljan iznos na Računu za provođenje transakcije.

7.2. Plaćanja mogu biti ograničena ovisno o Trgovinama i statusu Računa. Izdavatelj ne jamči da će Račun biti dostupan kao sredstvo plaćanja prema svim Trgovinama u svako vrijeme.

7.3. Korisnik može započeti plaćanje kod Trgovina koje prihvaća plaćanje s Računa:
a) online izravnim iniciranjem naloga iz Aircash aplikacije ili odabirom opcije Aircash plaćanja na web stranici Trgovina, i
b) na fizičkom prodajnom mjestu koje podržava plaćanje Aircash elektroničkim novcem korištenjem opcije plaćanja iz Aircash aplikacije

U slučaju pod a) i b), Korisniku će se otvoriti u određenoj formi 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 provodi plaćanje odmah po primitku pravilno zadanog naloga za plaćanje i ispunjenih uvjeta u odnosu na status Računa, što znači da nakon potvrđivanja transakcije više ne možete opozvati nalog.

7.5. U slučaju 7.3. pod b) Korisnik blagajniku na prodajnom mjestu naznačava da će provesti plaćanje putem Aircash aplikacije i prikazuje blagajniku QR kod sa zaslona svog mobilnog telefona koji blagajnik skenira. Tada se Korisniku otvara popunjeni nalog za plaćanje i Korisnik ga autorizira na jednak način kao pod 7.4.

7.6. Izdavatelj može uvesti dodatne sigurnosne mjere za potvrdu plaćanja, kako bi se zaštitio Račun od neovlaštenih transakcija. Korisnik mora postupati u skladu sa sigurnosnim postupcima po nalogu 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 naloga koji su izdala nadležna upravna ili sudska tijela, ili postoji osnovana sumnja da će provođenjem transakcije biti počinjen prekršaj ili kazneno djelo i/ili je transakcija zabranjena po drugoj osnovi;
2. kako bi se spriječilo pranje novca i financiranje terorizma i/ili postoji sumnja na prijevarno i/ili protupravno postupanje;
3. ako podaci za pristup i/ili sigurnosni parametri nisu dostavljeni ili su dostavljeni parametri nepotpuni;
4. ako je Račun blokiran i/ili su dosegnuti limiti, ili
5. ako ne postoji dovoljno sredstava na Računu kako bi se provela transakcija.

7.8. U slučaju da dođe do odbijanja transakcije Korisnik će odmah dobiti odgovarajuću obavijest putem Aircash aplikacije.

8. Neizvršena ili neuredna plaćanja

8.1. Ako je Izdavatelj sukladno zakonu odgovoran za izvršenje platne transakcije koju je inicirao Korisnik kao platitelj, dužan je bez odgađanja Korisniku vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, te ako je terećen Račun Korisnika, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije bila izvršena, osim ako dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos zadane platne transakcije.

8.2. Izdavatelj ne odgovara za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije ako je nalog za plaćanje izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom primatelja koju je naveo Korisnik (npr. odabir broja mobilnog telefona primatelja).

8.3. Korisnik ima pravo tražiti povrat naknada koje su naplaćene, ili koje su umanjene s Računa, a koje su povezane s potvrđenom transakcijom koja se nije izvršila ili se neuredno izvršila.

8.4. Korisnik je dužan obavijestiti Izdavatelja o neizvršenom, neuredno izvršenom, odnosno zakašnjelom izvršenju platne transakcije bez odgađanja čim je za to saznao.

9. Pružatelji usluga trećih strana

9.1. Korisnik može koristiti:

1. platnu uslugu informiranja o računa te za izvršenje iste uputiti pružatelja usluga treće strane da pristupi informacijama na njegovom Računu, ili
2. platnu uslugu iniciranja plaćanja te za izvršenje iste uputiti pružatelja usluga treće strane da pristupi informacijama na njegovom Računu.

9.2. Izdavatelj smatra da je uputu od pružatelja usluga treće strane primio od Korisnika. Korisnik ne smije davati svoje sigurnosne podatke trećoj strani.

9.3. Izdavatelj može odbiti pružatelju usluga treće strane pristup Korisnikovu Računu u slučaju sumnje ili opasnosti od neovlaštenog ili prijevarnog pristupa tog pružatelja usluga treće strane. U tom slučaju, Izdavatelj će obavijestiti Korisnika Računa na ugovoreni način prije takva onemogućivanja ili neposredno nakon toga, čim bude objektivno moguće. 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. Izdavatelj zadržava pravo provedbe svih sigurnosnih mjera, uključujući i pouzdane autentifikacije Korisnika Računa, u odnosu na sve usluge povezane s Računom kada Korisnik koristi pružatelja usluga treće strane.

9.7. Izdavatelj nije sudionik ugovornog odnosa između pružatelja usluga trećih strana i Korisnika te stoga ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa pružatelja usluga trećih strana i Korisnika.

10. Primanje uplata s Trgovina

10.1. Trgovine mogu omogućavati uplate sredstava na Račun Korisnika. Korisnik može započeti transakciju odabirom opcije Aircash plaćanja na web stranici Trgovine i u tom slučaju primjenjuju se uvjeti isplate Trgovine. Čim Trgovina izvrši plaćanje, plaćeni iznos će se prenijeti na Račun Korisnika (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 ne mijenja podatke prikazane u povijesti transakcija. Redovito ćete moći uskladiti dolazne uplate s vlastitom evidencijom.

10.2. Primanje uplate neće biti moguće u slučaju da:

1. Korisnikov Račun je blokiran ili nema potreban status koji omogućava 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. Svaka transakcija ima jedinstveni ID transakcije i prikazuje se u povijesti transakcija. Taj ID transakcije navedite 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. Korisnici imaju opciju plaćanja elektroničkim novcem računa koji imaju 2D kod. Zadavanje naloga za plaćanje vrši se skeniranjem 2D koda na računu/općoj uplatnici te je omogućeno prema IBAN-u pružatelja usluge sa sjedištem u EU za države čiji aktualni popis u svakom trenutku možete pronaći na poveznici: https://aircash.eu/hr/aircash-mogucnosti/.

11.2. Korisnik se obvezuje ovu uslugu koristiti isključivo za valjana i zakonita plaćanja u skladu s mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima.

11.3. **Rokovi izvršenja:** Donji rokovi odnose se na valjane i autorizirane naloge:

- za naloge zaprimljene do 13:00h (CET) radnim danom, nalog će biti izvršen isti radni dan, s datumom valute isti dan, a iza 13:00h (CET) radnim danom nalog će biti izvršen s datumom valute sljedeći radni dan (do kraja dana)

11.4. U slučaju da nalog ne bude moguće izvršiti, Korisnik će o tome dobiti obavijest u Aircash aplikaciji te oznaku neuspješne transakcije u popisu transakcija. Postoji mogućnost da pružatelj platne usluge primatelja plaćanja nije u mogućnosti ili odbije provesti odobrenje računa primatelja plaćanja iz razloga za koje Izdavatelj ne odgovara i ne može utjecati na njih te će u tom slučaju vraćena sredstva automatski odobriti kao iznos elektroničkog novca na Račun Korisnika, do kraja dana kad su ista vraćena Izdavatelju.

11.5. Izvršenjem naloga za plaćanje računa Korisnik unutar Aircash aplikacije dobiva potvrdu u obliku .pdf dokumenta koji može preuzeti unutar Aircash aplikacije u bilo kojem trenutku.

11.6. Za plaćanje računa iz Aircash novčanika Izdavatelj naplaćuje naknadu za korištenje ove usluge u iznosu određenom Naknadama, a koja se naplaćuje izravno i u cijelosti s Računa na dan izvršenja transakcije, odnosno autorizacije transakcije te se za iznos naknade umanjuje raspoloživo stanje na Računu.

12. Isplata gotovine na bankomatu iz Aircash aplikacije

12.1. Izdavatelj omogućava isplate elektroničkog novca pohranjenog na Računu na bankomatima ili drugim samoposlužnim uređajima kojima upravlja pružatelj usluge koja s Izdavateljem ima sklopljen ugovor. Popis pružatelja usluge na čijim bankomatima ili drugim samoposlužnim uređajima se mogu vršiti gotovinske isplate nalazi se na web-stranici Izdavatelja.

12.2. Za podizanje gotova novca na bankomatima Izdavatelj naplaćuje naknadu za korištenje u iznosu određenom Naknadama, a koja se naplaćuje izravno i u cijelosti s Računa na dan izvršenja transakcije, odnosno autorizacije transakcije te se za iznos naknade umanjuje raspoloživo stanje na Računu.

12.3. Korisnik postavlja zahtjev za gotovinskom isplatom slanjem naloga Izdavatelju izravno kroz Aircash aplikaciju, pri čemu Izdavatelj provjerava stanje na Računu i status Računa i odobrava zahtjev samo ako na Računu ima dovoljno sredstava za isplatu zatraženog iznosa i pripadajuće naknade te ako Račun ima dozvoljen status (npr. limite potrošnje). U slučaju pravilno zadanog naloga i ispunjenih uvjeta u odnosu na status Računa, Izdavatelj Korisniku odmah po zaprimanju naloga dostavlja obavijest unutar aplikacije u obliku 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 na prodajnom mjestu distributera odmah po primitku 6-znamenkastog koda.

12.4. Transakcija isplate koju je Korisnik inicirao korištenjem dobivenog 6-znamenkastog koda smatra se autoriziranom nakon što je kod unesen na bankomatu.

12.5. U slučaju da isplata ne bude moguća iz razloga što bankomat 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 i samoposlužnih uređaja.

12.6. Izdavatelj postavlja početne limite i zadržava pravo upravljanja limitima isplate s Računa, te ih održava u skladu s propisima koji uređuju platni promet, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kao i ostalim mjerodavnim propisima i internim politikama. Izdavatelj nije dužan obrazlagati upravljanje limitima Korisniku. Prate se i povezane transakcije te zadržavamo pravo dodatnih provjera, poziva i zadržavanja provedbe transakcija isplata s Računa.

13. Plaćanje na bankovni račun

13.1. Korisnik može koristiti elektronički novac pohranjen na Računu za plaćanje na bankovni račun čije je podatke unio unutar Aircash aplikacije. Plaćanje na bankovni račun omogućeno prema primateljima na dostupnim područjima (poveznica: https://aircash.eu/hr/aircash-mogucnosti/).

13.2. Korisnik unutar Aircash aplikacije prvo mora unijeti IBAN, odnosno broj bankovnog računa, na koji će se plaćanje izvršiti te ostale zahtijevane podatke o plaćanju. Potom Korisnik samostalno pokreće transakciju elektronskim putem iz mobilne aplikacije na način da definira iznos plaćanja unutar raspoloživih limita i potvrdi provođenje transakcije.

13.3. Za plaćanja iz Aircash novčanika na bankovni račun Izdavatelj naplaćuje naknadu za korištenje ove usluge u iznosu određenom Naknadama , a koja se naplaćuje izravno i u cijelosti s Računa na dan izvršenja transakcije, odnosno autorizacije transakcije te se za iznos naknade umanjuje raspoloživo stanje na Računu.

13.4. **Rokovi izvršenja:** Donji rokovi odnose se na valjane i autorizirane naloge:

- naloge zaprimljene do 13:00h (CET) radnim danom, nalog će biti izvršen isti radni dan, s datumom valute isti dan, a iza 13:00h (CET) radnim danom nalog će biti izvršen s datumom valute sljedeći radni dan (do kraja dana)

13.5. U slučaju da nalog ne bude moguće izvršiti, Korisnik će o tome dobiti obavijest te oznaku neuspješne transakcije u popisu transakcija. Postoji mogućnost da pružatelj platne usluge primatelja plaćanja nije u mogućnosti ili odbije provesti odobrenje računa primatelja plaćanja iz razloga za koje Izdavatelj ne odgovara i ne može utjecati na njih te će u tom slučaju vraćena sredstva automatski odobriti kao iznos elektroničkog novca na Račun Korisnika, do kraja dana kad su ista vraćena Izdavatelju.

13.6. Izdavatelj postavlja početne limite i zadržava pravo upravljanja plaćanja na bankovni račun, te ih održava u skladu s propisima koji uređuju platni promet, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kao i ostalim mjerodavnim propisima. Izdavatelj nije dužan obrazlagati upravljanje limitima Korisniku. Prate se i povezane transakcije te zadržavamo pravo dodatnih provjera, poziva i zadržavanja provedbe transakcija plaćanja na bankovni račun.

14. Sigurnosne postavke Računa

14.1. Korisnik je dužan osigurati da su podaci pohranjeni u vezi s Računom uvijek točni i ažurni. Korisnik će unijeti promjene kontakt podataka, osobito e-mail adresu ili broj mobilnog telefona, u korisničkom dijelu Računa. Korisnik će pravovremeno obavijestiti Izdavatelja o promjeni osobnih podataka ili promjeni podataka isprava koje je prethodno dao Izdavatelju. Korisnik odgovara za svu štetu koja može proizaći iz kršenja ove odredbe Općih uvjeta.

14.2. Izdavatelj je ovlašten u svako doba provjeriti točnost i ažurnost osobnih podataka pohranjenih u svezi s Korisnikom, uključivo zahtjevom prema Korisniku za podnošenjem valjanog dokaza.

14.3. Radi održavanja razine sigurnosti Računa Izdavatelj je ovlašten kontaktirati Korisnika slanjem e-mail poruke na e-mail adresu koja je registrirana i pohranjena u korisničkom dijelu ili putem SMS-a ili na drugi način na pohranjeni broj mobitela.

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

14.5. Ako Izdavatelj smatra da postoji rizik od prijevare ili sigurnosne prijetnje za Korisnikov Račun ili općenito sigurnost Aircash usluge, 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.

14.6. Korištenje Računa ograničeno je na iznos koji je dostupan na Računu u trenutku kada se potvrđuje transakcija, umanjen za iznos primjenjivih naknada. Izdavatelj postavlja početne limite i zadržava pravo upravljanja limitima Korisnikovog Računa, te ih održava u skladu s propisima koji uređuju platni promet, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kao i ostalim mjerodavnim propisima. Izdavatelj nije dužan obrazlagati upravljanje limitima Korisniku. Prate se i povezane transakcije te zadržavamo pravo dodatnih provjera, poziva i zadržavanja provedbe transakcija.

15. Obveza Korisnika na čuvanje povjerljivosti podataka i postupanje u slučaju gubitka, krađe ili zloporabe

15.1. Korisnik je dužan zaštititi svoj mobilni telefon povezan 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. Korisnik odgovara za štetu koja može nastati zbog nedostatka dužne pažnje u vezi sa zaštitom mobilnog telefona povezanog s Aircash aplikacijom i PIN broja, te za kršenje odredbi ovog članka i ostalih odredbi Općih uvjeta.

15.2. Sigurnosne obveze Korisnika su najmanje sljedeće:

- Postupati s povećanom pažnjom kod zaštite pristupa mobilnom uređaju na kojem se nalazi Aircash mobilna aplikacija i pristupa samoj Aircash mobilnoj aplikaciji povjerljivom lozinkom koja je poznata samo Korisniku;
- Postupati s povećanom pažnjom kod poduzimanja mjera zaštite dodijeljenih ili odabranih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica tako da spriječi njihov gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno otkrivanje.

Primjerice, svojevoljno otkrivanje ili činjenje dostupnima dodijeljenih ili odabranih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica trećoj osobi smatra se postupanjem protivno obvezi dužne pažnje i u takvom slučaju Korisnik snosi rizik i nastalu štetu te je odgovoran i za štetu koja time može nastati Društvu.

- Korisnik ni u kojem slučaju neće prosljeđivati ili na drugi način učiniti dostupnima personalizirane sigurnosne vjerodajnice putem elektroničke pošte, internetskih stranica ili na bilo koji drugi način te neće otvarati, prosljeđivati i odgovarati na poruke elektroničke pošte (e-mailove) ili SMS-ove koje stvaraju privid da potječu od Aircasha. Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da će mu svaka e-mail poruka koja potječe od Aircasha biti upućena isključivo sa službene e-mail adrese Aircasha koja završava s @aircash.eu i da **djelatnici Aircasha nikad neće od Korisnika tražiti otkrivanje ili dostavu (usmeno ili pisano) bilo kakvih vjerodajnica, uključivo PIN-ova, kodova za aktivaciju, i slično**;
- Korisnik neće otvarati poruka elektroničke pošte (e-mail) i privitaka i poveznica (linkova) iz sumnjivih poruka ili poruka koje ne zaprima s domene aircash.eu;
- Korisnik će voditi računa o internetskim stranicama koje posjećuje s uređaja kojima pristupa Aircash aplikaciji, jer pristup nekim stranicama uključuje povećani rizik od zaraze računala, mobilnih i drugih uređaja malicioznim programima;
- Korisnik ne smije neovlašteno raditi preinake na Uređajima koje koristi kao Sredstva za identifikaciju/autorizaciju/autentifikaciju i/ili mobilnom uređaju (na primjer root, jailbreak);
- U slučaju da je Korisnik u svojem Uređaju koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju/autorizaciju aktivirao korištenje Biometrijske autentifikacije, Korisnik mora osigurati da su u svakom trenutku u istom Uređaju koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju/autorizaciju pohranjeni isključivo Korisnikovi biometrijski podaci jer će se svaka prijava putem bilo koje metode biometrijske autentifikacije smatrati provedenom od strane Korisnika kao i svi eventualno provedeni nalozi nakon takve prijave te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale štete.

15.3. 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 navedenim slučajevima Korisnici su dužni odmah kontaktirati Službu za korisnike Izdavatelja koji će tada ovisno o okolnostima slučaja trenutno blokirati Korisnikov Račun i/ili ograničiti korištenje Korisnikovog Računa te u takvim slučajevima Izdavatelj može omogućiti ponovnu registraciju i/ili verifikaciju identiteta za potrebe korištenja usluge Računa tim Korisnicima na njihovu inicijativu.

15.4. U slučaju da su podaci za pristup ili sigurnosni parametri izgubljeni, ukradeni, zlouporabljeni ili na bilo koji način neovlašteno korišteni, Korisnik je dužan bez odgode od trenutka kada je saznao ili trebao saznati kontaktirati Izdavatelja putem telefona (korisnički broj telefona nalazi se na Web stranici), online ili putem e-mail poruke (kontakt adresa izdavatelja nalazi se na Web stranici) kako bi se njihov račun blokirao (“Obavijest o blokiranju”). Svako kašnjenje u obavješćivanju Izdavatelja može utjecati na sigurnost Korisnikova Računa te rezultirati odgovornošću Korisnika za sve gubitke ako je kašnjenje u obavještavanju posljedica namjere ili grube nepažnje. Ako Korisnik sumnja da je netko drugi pristupio

njegovom Računu, ili ako sumnja u drugu zloupotrebu, trebao bi odmah kontaktirati i policiju te ostala nadležna tijela.

15.5. Izdavatelj ne jamči dostavu ili prikladnost bilo koje robe ili usluga plaćenih putem Računa. Izdavatelj nije ovlašten niti će sudjelovati u pregovorima, tijeku, i/ili sporovima u poslovnim odnosima između trgovaca i Korisnika. Izdavatelj omogućava plaćanja elektroničkim novcem te je njegova dužnost da omogući plaćanje u skladu s obvezama koje propisuju mjerodavni propisi. Na Korisnicima je pravo da definiraju karakter njihovog poslovnog odnosa na temelju kojega je transakcija pripremljena i izvršena. Ako Korisnik sumnja na zloporabu ili neku drugu protupravnu okolnost treba se javiti nadležnim institucijama i pokrenuti odgovarajuće postupke. Izdavatelj stoji na raspolaganju svim nadležnim institucijama.

16. Naknade i tečajevi

16.1. Sve naknade koje Izdavatelj naplaćuje u vezi s uslugom Aircash novčanika navedene su na web stranicama Izdavatelja pod nazivom „Naknade".

16.2. Izdavatelj ne naplaćuje naknade za otvaranje, aktivaciju i održavanje Računa, kao niti za provjeru stanja na Računu.

16.3. U slučaju kasnije promjene nosača već izdanog elektroničkog novca na zahtjev njegova imatelja, Izdavatelj može naplatiti naknadu za promjenu nosača već izdanog elektroničkog novca u iznosu određenom Naknadama .

16.4. Izdavatelj može naplatiti naknadu za plaćanja s Računa prema određenim Trgovinama u iznosu određenom Naknadama. 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 i nema veze s naknadama koje naplaćuje Izdavatelj te za iste ne odgovara Izdavatelj.

16.5. 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 Korisnika na odgovarajući način.

16.6. Na konverziju valute sredstava koju Korisnik izvršava unutar Aircash novčanika primjenjuje se tečaj Izdavatelja dostupan na Web-stranici Izdavatelja i izravno u Aircash aplikaciji prilikom konverzije. Poveznica: https://aircash.eu/hr/aircash-tecajna-lista/.

17. Blokada Računa

17.1. Izdavatelj može blokirati Korisnikov Račun ili na drugi način ograničiti njegovo korištenje iz razloga koji se odnose, ali nisu ograničeni 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 sigurnosnih značajki Aircash računa ili općenito Aircash usluge ugrožena, kao i u slučaju kršenja neke od odredbi ovih Općih uvjeta i/ili mjerodavnih propisa.

17.2. Kada je to moguće, Korisnik će biti obaviješten o blokadi, odnosno ograničenjima korištenja Računa u skladu s mjerodavnim propisima te ovisno okolnostima slučaja. Izdavatelj nije dužan obrazlagati razloge za blokadu, odnosno ograničenje korištenja Računa ako ima razlog vjerovati da bi to moglo utjecati na sigurnosne interese Izdavatelja ili Korisnika ili bi moglo utjecati na provođenje mjera i radnji od strane nadležnih tijela.

18. Odgovornost Izdavatelja

18.1. Izdavatelj ne jamči da će Trgovine prihvatiti plaćanje s Računa ili da će Izdavatelj autorizirati određenu transakciju. To može biti zbog okolnosti na strani sustava Izdavatelja ili treće strane, nečeg izvan razumne kontrole Izdavatelja ili zbog toga što Izdavatelj sumnja u zlouporabu Računa.

18.2. Izdavatelj ne odgovara za slučaj da Trgovina odbije prihvatiti plaćanje s Računa, kao niti za slučaj da Izdavatelj uskrati odobrenje transakcije, ili poništi ili obustavi korištenje Računa u mjeri koliko je dopušteno ovim Općim uvjetima i mjerodavnim propisima.

18.3. 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.

18.4. 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 nepravilnom i/ili neovlaštenom i/ili protupravnom korištenju Računa i povrata svih novčanih sredstava zbog aktivnosti Korisnika.

19. Odgovornost Korisnika

19.1. 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, odnosno na neautorizirane platne transakcije bit će isključeni ako Korisnik ne obavijesti Izdavatelja u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana izvršenja plaćanja.

19.2. U slučaju da Korisnik ima ili se može razumno pretpostaviti da je trebao imati saznanja ili sumnju da je njegov Račun, mobilni telefon, pristupni podaci, ili bilo koji drugi sigurnosni parametar izgubljen, ukraden, zlouporabljen i/ili kompromitiran na neki drugi način, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Izdavatelja o gubitku ili krađi pristupnih podataka, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju pristupnih podataka i sigurnosnih parametara.

19.3. U slučaju neovlaštene uplate ili plaćanja koja je pogrešno izvršeno 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 propusta Korisnika da upotrijebi dužnu pažnju i drži svoj mobilni telefon, i/ili pristupne podatke sigurnima, ili druge zloporabe ili prijevarnog ponašanja Korisnika, 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 ili je razumno pretpostaviti da je trebao saznati za takav događaj, u kojem slučaju Korisnik ostaje odgovoran za sve gubitke sve dok ne obavijesti Izdavatelja;
3. ako transakcija nije bila autorizirana, ali je Korisnik postupao prijevarno ili ugrozio sigurnost Računa namjerno ili nepažnjom, u kojem je slučaju Korisnik isključivo odgovoran za sve gubitke;
4. ako Korisnik ne ospori transakciju i/ili ne upozori Izdavatelja na neovlaštenu ili pogrešno izvršenu transakciju u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana transakcije, ili
5. u drugim slučajevima određenim mjerodavnim propisima.

19.4. Osim u slučaju Korisnikova prijevarnog postupanja, prethodni stavak neće se primjenjivati na transakcije izvršene nakon što je Korisnik obavijestio Izdavatelja ako Izdavatelj nije pružio Korisniku odgovarajuća sredstva za obavještavanje, 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.

19.5. Ne dovodeći u pitanje prethodno navedeno, Korisnik se obvezuje voditi računa o sigurnosti podataka, te redovito i često pregledavati povijest transakcija Računa i bez odgode se obratiti Službi za korisnike Izdavatelja sa svim pitanjima ili nedoumicama.

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

19.7. U skladu s prethodno navedenim, Izdavatelj nije odgovoran za bilo kakav nedostatak u radu svoje usluge i/ili za nedostatak u radu posredničkih usluga na koje se oslanja radi izvršavanja obveza prema ovim Općim uvjetima, pod uvjetom da je takav nedostatak nastao zbog izvanrednih i nepredvidivih okolnosti izvan razumne kontrole Izdavatelja ili kontrole posrednika na koje se to odnosi.

20. Zaštita osobnih podataka

20.1. U okviru pružanja usluge Aircash novčanik Izdavatelj je voditelj obrade osobnih podataka. Osobni podaci Korisnika obrađuju se sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Više o zaštiti podataka pročitajte i saznajte iz dokumenta Informacije o obradi osobnih podataka koji je dostupan na Web stranici Izdavatelja.

21. Trajanje i prestanak Ugovora

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

21.2. Korisnik može u svako doba otkazati ovaj Ugovor slanjem e-mail poruke Izdavatelju ili kroz Aircash aplikaciju ili dostavom pisanog zahtjeva na adresu Izdavatelja.

21.3. Izdavatelj je ovlašten otkazati ugovorni odnos davanjem obavijesti o tome 2 (dva) mjeseca unaprijed putem e-mail poruke na registriranu e-mail adresu koju je naveo Korisnik ili dostavom pisanog zahtjeva na registriranu adresu Korisnika.

21.4. 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 ili dostavom pisanog zahtjeva na registriranu adresu Korisnika, 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 točne i/ili potpune podatke o svom identitetu, ili je prikrio druge materijalne činjenice koje bi utjecale na odluku Izdavatelja o uspostavi poslovnog odnosa;
2. Korisnik je povrijedio odredbe ovih Općih uvjeta;
3. postoji sumnja da je Korisnik počinio prekršaj ili kazneno djelo ili povrijedio odredbe propisa iz domene sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma;
4. Korisnik upotrebljava Račun na nezakonit i/ili protupravan način i/ili u nezakonite i/ili protupravne svrhe;
5. Postoji sumnja na ugrozu sigurnosnih interesa, ili

6. je Izdavatelj obvezan otkazati ugovor bez otkaznog roka iz zakonskih razloga.

21.5. 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.

22. Izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja

22.1. 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.

22.2. Izdavatelj će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeravanoj izmjeni Općih uvjeta najmanje 2 (dva) mjeseca prije njihova stupanja na snagu. Obavijest će biti poslana na e-mail adresu Korisnika kako je registrirana na Računu i/ili dostavom pisanog zahtjeva na registriranu adresu Korisnika.

22.3. Osim u slučaju pisanog prigovora 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. U slučaju izmjene Općih uvjeta, a kad Korisnik ne prihvaća predložene izmjene, ima pravo bez naknade otkazati Ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta. 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.

22.4. Poboljšanje funkcionalnosti usluge koja je predmet ovih Općih uvjeta, uvođenje nove usluge ili promjena načina plaćanja i/ili Trgovina, a koje nije od materijalnog značaja za prava Korisnika i/ili je u korist Korisnika, neće se smatrati izmjenom Općih uvjeta.

23. Prijenos ugovorne obveze

23.1. 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.

23.2. Izdavatelj će putem e-mail poruke na e-mail adresu Korisnika kako je registrirana na Računu, obavijestiti Korisnika o namjeravanom prijenosu ugovora najmanje 2 (dva) mjeseca unaprijed. Korisnik može raskinuti ugovor s trenutnim učinkom prije datuma planiranog prijenosa.

23.3. Korisnik nije ovlašten prenijeti potraživanja prema Izdavatelju na treću osobu, niti ih založiti, uključujući ali se ne ograničavajući na, potraživanja iznosa s Računa, osim ako Izdavatelj ne odredi drugačije.

24. Obavijesti korisnicima

24.1. 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 koristeći službene i javno komunicirane kontakt podatke Izdavatelja. Izdavatelj nije odgovoran za štetu prouzročenu zbog toga što ga Korisnik nije obavijestio o promjenama svojih kontaktnih podataka.

25. Rješavanje sporova

25.1. Prigovor je svaka izjava o nezadovoljstvu koju Izdavatelju uputi bivši ili sadašnji Korisnik u vezi s pružanjem usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta, a kako je određeno mjerodavnim propisima koji uređuju usluge izdavanja elektroničkog novca i pružanje platnih usluga. Prigovori se mogu podnijeti slanjem na jedan od sljedećih načina:

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

25.2. 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. registriranu adresu ili e-mail adresu Korisnika za dostavu odgovora na prigovor

25.3. Aircash ne odgovara na anonimne prigovore kao niti na prigovore zaprimljene s neregistriranih e-mail adresa ili adresa koje nisu povezane s konkretnim Korisnikom.

25.4. 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 Korisnika kao 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 Korisnik kao podnositelj naveo u prigovoru.

25.5. Na pisani prigovor odgovor se upućuje pisanim putem. Izdavatelj će se u skladu s važećim propisima konačno očitovati na prigovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora, a iznimno, ako Izdavatelj ne može dati konačan 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 te na mogućnost podnošenja prigovora tijelima nadležnim za alternativno rješavanje sporova.

25.6. 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.

25.7. Ako smatrate da smo povrijedili svoje obveze iz glave II. Zakona o platnom prometu, odnosno glave II. 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. Također, ako smatrate, ili ako neka druga osoba koja ima pravni interes, smatra da smo postupili protivno odredbama iz glave II. i III. Zakona o platnom prometu, odnosno glave II. i VI. Zakona o elektroničkom novcu, možete podnijeti pritužbu HNB-u kao nadležnom tijelu.

25.8. 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 (http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje). Dužni smo sudjelovati u tako pokrenutom postupku alternativnog rješavanja spora.

25.9. Također, ako ste kao potrošač s nama sklopili ugovor o online prodaji ili uslugama imate pravo podnijeti pritužbu putem EU platforme za online rješavanje sporova (https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

25.10. Za komunikaciju između Izdavatelja i Korisnika koristit će se hrvatski ili engleski jezik.

Stupanje na snagu
Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu dana 1. rujna 2024. godine. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage Opći uvjeti poslovanja od 23. veljače 2023. godine.

U Zagrebu, 1. srpnja 2024. godine

Aircash d.o.o.