**Termini e condizioni generali**

**Termini e condizioni generali per il Servizio Wallet Aircash (“Termini e condizioni generali”)**

*Leggere attentamente i presenti Termini e condizioni generali. I presenti Termini e condizioni generali contengono informazioni importanti su diritti e obblighi dell'utente in relazione all’App Aircash e ai servizi del Wallet Aircash. L'utente è tenuto ad accettare i presenti Termini e condizioni generali nel corso della procedura di registrazione e di instaurazione di un rapporto di natura commerciale ed è tenuto a utilizzare il servizio in conformità con i presenti Termini e condizioni generali.*

**1 Generalità**

1.1 Il servizio Wallet Aircash e i servzi correlati sono forniti dalla società Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (di seguito: "**noi**" o "**Emittente**" o "**Fornitore di servizi di pagamento**" o "**Aircash**") che emette moneta elettronica in conformità con l'approvazione dell'organo di vigilanza, la Banca Nazionale Croata ("**BNC**") per l'emissione di moneta elettronica. L'Emittente è stato iscritto nel registro degli istituti di pagamento e degli istituti di moneta elettronica della Banca Nazionale Croata e dell'Autorità bancaria europea (ABE) con il numero IEN116.

1.2 Il Wallet Aircash è un servizio fornito all'interno dell'App Aircash (di seguito: "**App Aircash**"), che consente all'Utente di accumulare denaro elettronico e di effettuare transazioni da un conto di denaro elettronico (di seguito: il "**Conto**"). Ai fini delle presenti Condizioni generali, il termine "Utente" indica una persona che ha accettato di rispettare i presenti Termini e condizioni generali e che ha avviato un rapporto commerciale con l'Emittente o ha aperto un Conto (di seguito denominato: "**Utente**").

1.3 I presenti Termini e condizioni generali disciplinano tutte le questioni relative al Wallet Aircash e ai servizi correlati, ossia l'apertura, l'utilizzo e la chiusura del Conto, nonché l'emissione e il rimborso di moneta elettronica dal Conto. I Termini e condizioni generali costituiscono anche un contratto tra noi, in qualità di Emittente di moneta elettronica e di Fornitore del conto, da una parte, e l'Utente, dall'altra (il "**Contratto**").

1.4 Informazioni di contatto dell'Emittente:
email: info@aircash.eu
telefono: +385 1 457 3537 / +385 1 457 3538

1.5 La registrazione e l'utilizzo del Conto da parte dell'Utente avvengono esclusivamente all'interno dell'App Aircash dell'Emittente, nella quale l'Utente conferma di aver letto e accettato i presenti Termini e condizioni generali prima di utilizzare il servizio. La versione attuale dei presenti Termini e condizioni generali è disponibile sul nostro sito web https://aircash.eu ("**sito web**") alla voce "Termini e condizioni generali - Wallet Aircash".

1.6 Nei casi in cui il Wallet Aircash venga utilizzato per servizi A-bon, alcuni diritti e obblighi non regolati dalle presenti Condizioni generali saranno soggetti ai Termini e condizioni generali per l'emissione di moneta elettronica A-bon (disponibili all'indirizzo: https://abon.cash/ – Nel caso si intenda utilizzare A-Bon, leggere attentamene i presenti termini e condizioni). In caso di discrepanza tra i presenti Termini e condizioni generali e i Termini e condizioni generali per l'emissione di Moneta Elettronica A-bon, prevarranno i presenti Termini e condizioni generali per quanto riguarda i diritti e gli obblighi associati al Conto.

1.7 I diritti relativi alla proprietà intellettuale dell'applicazione Aircash e dell'intera soluzione ICT (di seguito denominata il "**Software**") sono di proprietà dell'Emittente e/o dei suoi fornitori. Eventuali

copie, modifiche o finalizzazioni dell'intero Software o di una sua parte effettuate da terzi, autorizzati o non autorizzati, sono anch'esse di proprietà dell'Emittente e/o dei suoi fornitori.

1.8 L'Emittente consente l'utilizzo del Software esclusivamente in conformità ai presenti Termini e condizioni generali. L'Emittente si riserva tutti i diritti non specificamente concessi ai sensi dei Termini e condizioni generali. I Termini e condizioni generali conferiscono agli utenti il diritto di utilizzare il Software, senza tuttavia acquisire i diritti di proprietà del Software stesso o parte di esso . L'Utente non può effettuare tali copie non autorizzate o utilizzare il Software in modo contrario ai presenti Termini e condizioni generali.

1.9 Per utilizzare il Wallet Aircash, l'Utente deve disporre di uno smartphone con accesso a Internet in grado di supportare l'installazione dell'ultima versione dell'App Aircash, di ricevere notifiche e messaggi SMS (questa opzione potrebbe essere disattivata sullo smartphone e l'Utente è tenuto ad attivarla per garantire la piena funzionalità dell'applicazione), con la possibilità di utilizzare i sistemi operativi iOS o Android. La fornitura di servizi di telecomunicazione mobile (che possono comportare costi) non rientra nell'ambito del presente Contratto. L'Emittente declina ogni responsabilità per eventuali errori nel funzionamento dell'App Aircash che possono derivare dall'uso di dispositivi mobili e sistemi operativi diversi o inadeguati, né per eventuali costi associati ai servizi di telecomunicazione mobile.

1.10 Le caratteristiche dell'App Aircash e i servizi disponibili possono variare a seconda della posizione o dell'area di utilizzo dell'Utente. Per un elenco aggiornato delle funzionalità disponibili per Paese, si rimanda al sito web dell'emittente al seguente link: https://aircash.eu/aircash-features/. Aircash si riserva il diritto di apportare modifiche unilaterali e che alcune funzionalità e/o servizi non siano disponibili in tutte o in alcune aree in cui Aircash fornisce servizi.

**2 Il Conto**

2.1 Il Conto è disponibile per l'utilizzo attraverso l'App Aircash. Lo scopo principale del Conto è quello di depositare denaro elettronico, effettuare pagamenti inviare e ricevere fondi, nonché utilizzare il Conto in altri modi stabiliti dall'Emittente. La moneta elettronica depositata sul Conto costituisce moneta elettronica come definita dalla Legge croata sulla moneta elettronica, che può essere modificata di volta in volta (di seguito denominata "Legge sulla moneta elettronica").

2.2 I diritti del titolare della moneta elettronica e il diritto di utilizzare il Conto spettano esclusivamente all'Utente che ha aperto il Conto.

2.3 La moneta elettronica depositata sul Conto è valida a tempo indeterminato e l'Utente può disporne finché il Conto rimane attivo.

2.4 Il Conto non è in alcun modo un conto bancario. Gli Utenti non beneficiano di alcun interesse sulla moneta elettronica depositata sul Conto. I fondi del Conto non sono coperti dal sistema di assicurazione dei depositi disciplinato dai regolamenti sui diritti dei titolari di depositi monetari. Accettando i presenti Termini e condizioni generali, l'Utente riconosce che il Conto non è soggetto alla Legge sul sistema di assicurazione dei depositi, come di volta in volta modificata, né ad altre leggi e regolamenti della Repubblica di Croazia e/o di altri Paesi e/o alla legislazione dell'Unione Europea che disciplina l'assicurazione dei depositi presso gli istituti di credito. I fondi del Conto sono protetti in conformità alle disposizioni della Legge sulla moneta elettronica.

2.5 Il Conto è espresso in una delle valute disponibili in base alla valuta selezionata o all'area di servizio assegnata. Nel caso in cui il beneficiario o il punto di prelievo esegua una transazione in una valuta diversa da quella del Conto, la conversione della valuta sarà effettuata secondo le regole del

beneficiario o del punto di prelievo, sulle quali l'Emittente non esercita alcuna influenza né è responsabile.

2.6 L'Utente ha il diritto di ricevere gratuitamente dall'Emittente, entro un periodo di tempo ragionevole dalla richiesta presentata e almeno una volta al mese, tutte le informazioni accessibili relative alle transazioni effettuate. Questo include l'importo della transazione nella valuta in cui viene addebitato sul Conto o nella valuta utilizzata nell'ordine di pagamento, le commissioni totali della transazione versate dal pagatore, la data di ricezione o di trasferimento, e, qualora siano applicabili, le informazioni relative al beneficiario, al saldo del Conto e, se del caso, al tasso di cambio. In qualsiasi momento, l'Utente ha accesso ai dati di cui sopra all'interno della propria App Aircash.

**3 Condizioni per l'apertura e l'utilizzo del Conto**

3.1 Registrandosi per utilizzare il Conto, l'Utente garantisce e conferma di essere maggiorenne e autorizzato a farlo e che, registrandosi per utilizzare il Conto, non viola i regolamenti e/o altri ordini delle autorità competenti dello Stato le cui leggi si applicano ai suoi diritti e doveri. In caso contrario, l'Utente è responsabile degli eventuali danni derivanti dall'uso non autorizzato del servizio.

3.2 Al momento della creazione del Conto nell'ambito dell'App Aircash, l'Emittente verifica e controlla l'identità dell'Utente e ha il diritto di richiedere all'utente documenti e dati di identificazione validi, nonché di eseguire ulteriori controlli sull'Utente e sul Conto in conformità alle normative e alle politiche interne pertinenti.

3.3 Durante la procedura di identificazione per l'utilizzo del servizio Wallet Aircash, l'Utente è tenuto a presentare gli opportuni documenti di identificazione provvisti di foto validi emessi dall'autorità competente, a loro volta accettati dall'Emittente. I documenti devono essere inviati sotto forma di registrazione nell'ambito del processo di identificazione a distanza per via elettronica, che l'Emittente esegue direttamente utilizzando l'App Aircash. Come parte della procedura di identificazione a distanza, inoltre, l'Emittente verifica l'identità dell'Utente con i documenti di identificazione trasmessi per via elettronica.

3.4 Accettando i presenti Termini e condizioni generali, l'Utente accetta di partecipare al processo di identificazione a distanza con mezzi elettronici e accetta che l'Emittente crei e conservi le registrazioni effettuate nel suddetto processo. L'Utente conferma di essere pienamente informato che le procedure di identificazione e verifica dell'identità sono necessarie per rispettare le normative e le procedure di prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo.

3.5 L'Utente si impegna a fornire all'Emittente esclusivamente dati e documenti personali dettagliati, validi e attendibili nell'ambito della procedura di accertamento e verifica della propria identità e conferma di essere a conoscenza del fatto che qualsiasi altra azione è contraria alla legge. L'Utente è tenuto a comunicare tempestivamente all'Emittente qualsiasi modifica dei dati personali o del documento di identità e, su richiesta, a fornire un nuovo documento di identità per l'ispezione e a ripetere la verifica dell'identità.

3.6 L'Emittente ha il diritto di richiedere in qualsiasi momento, prima o durante il rapporto commerciale, informazioni e documenti aggiuntivi all'Utente, e il rifiuto da parte di quest'ultimo di fornire le informazioni richieste costituisce un motivo per limitare la possibilità di utilizzare i servizi contrattuali e per interrompere la procedura di instaurazione di un rapporto commerciale, o per una risoluzione straordinaria del presente Contratto.

3.7 L'Utente può aprire solo un Conto, che dovrà essere intestato all'Utente e potrà essere utilizzato esclusivamente per le sue esigenze personali. L'Utente non può aprire un Conto a proprio nome per

conto di terzi e/o aprire un Conto che sarà utilizzato per le esigenze di terzi. L'Utente non è autorizzato a trasferire il Conto a terzi, né a consentire a terzi di utilizzare il Conto in alcun modo, e qualsiasi azione contraria a tale disposizione sarà considerata un uso improprio, per cui l'Utente è responsabile nei confronti dell'Emittente per tutti gli eventuali danni, e l'Emittente si riserva il diritto di bloccare temporaneamente o permanentemente il Conto o di risolvere il Contratto a fronte di circostanze straordinarie.

3.8 L'Utente non può utilizzare il Conto per scopi illegali legge, tra cui transazioni e/o il pagamento di beni e/o servizi che sono considerati dalla legge un reato e/o un illecito nel territorio del Paese di cui l'Utente è cittadino e/o in cui si trova al momento della transazione e/o verso cui la transazione è diretta. L'Utente si assume tutte le responsabilità in caso di uso illegale del Conto.

**4 Registrazione, utilizzo e chiusura del Conto**

4.1 Al fine di poter utilizzare il servizio Conto, l'utente deve innanzitutto scaricare l'App Aircash ed eseguire la procedura di registrazione in conformità con l'Art. 3 dei presenti Termini e condizioni generali. Nell'ambito della procedura di registrazione, l'Utente è tenuto a confermare di aver letto e accettato i presenti Termini e condizioni generali, inviando così una richiesta elettronica per l'apertura di un Conto e l'instaurazione di un rapporto contrattuale.

4.2 Durante la registrazione, all'Utente verrà chiesto di selezionare anche i dati per tutelare la sicurezza durante l'apertura e l'utilizzo dell'App Aircash e accedere in sicurezza al Conto. Tutte le istruzioni sulla modalità di registrazione saranno visualizzate all'interno dell'App Aircash durante la procedura di registrazione e di verifica dei dati dell'Utente.

4.3 La relazione contrattuale tra l'Utente e l'Emittente si intende costituita al momento della conferma dei dati ricevuti e della verifica dell'identità dell'Utente, che consente la piena funzionalità dell'App Aircash e l'utilizzo del Conto. L'Emittente si riserva il diritto di rifiutare la procedura di verifica dell'identità dell'Utente e l'instaurazione di un rapporto contrattuale e/o di limitare le funzionalità del servizio all'Utente stesso tenuto conto degli obblighi previsti dalle disposizioni di legge o delle particolari circostanze del caso.

4.4 Nonostante il soddisfacimento delle condizioni specificate nel presente articolo, l'Emittente si riserva il diritto di rifiutare a sua discrezione l'apertura di un Conto e di stipulare un contratto con la persona che ha presentato la richiesta di apertura di un conto e non è tenuto a giustificare tale decisione.

4.5 Installando e utilizzando l'App Aircash, l'Utente accetta: che l'App Aircash acceda ai dati del dispositivo mobile, alla rubrica telefonica, alla fotocamera e al microfono; che l'App utilizzi l'accesso ai servizi di geo-localizzazione su uno smartphone; di ricevere occasionalmente notifiche dall'Emittente e/o dai suoi partner, attraverso l'App Aircash, SMS e/o e-mail.

4.6 Entro 14 giorni dalla data di apertura del Conto, ha il diritto di chiudere il Conto senza dover sostenere alcuna spesa, contattando il Servizio di assistenza clienti dell'Emittente ("**Servizio Clienti**") via e-mail o inviando una richiesta all'indirizzo dell'Emittente. Tuttavia, qualora la moneta elettronica sia depositata sul Conto, dovrà richiedere il rimborso completo della moneta elettronica utilizzando uno dei metodi specificati nei presenti Termini e condizioni generali e in conformità alle istruzioni dell'Emittente. Le transazioni e le commissioni per le transazioni effettuate prima della chiusura del Conto ( ivi comprese le transazioni iniziate ma non completate prima della chiusura del Conto) non saranno revocate e l'Utente sarà tenuto a saldarle.

**5 Versamenti sul Conto**

5.1 Dopo l'apertura del Conto, è possibile depositare denaro sul Conto:

5.1.1 Depositando contanti presso il distributore di moneta elettronica dell'Emittente tramite una richiesta effettuata all'interno dell'App Aircash.

L'elenco delle sedi in cui è possibile effettuare depositi in contanti è disponibile nell'App Aircash.

La moneta elettronica viene emessa immediatamente dopo aver ricevuto la conferma del buon esito della transazione presso il distributore.

5.1.2 Tramite deposito diretto utilizzando una carta di pagamento all'interno dell'App Aircash.

L'utente può collegare e utilizzare esclusivamente carte con il Conto che è autorizzato a usare; effettuando un deposito con carta di pagamento, garantisce di essere autorizzato a usare la carta, in caso contrario, è responsabile di eventuali danni derivanti dall'uso non autorizzato della carta stessa.

Dopo aver ricevuto la conferma di una transazione andata a buon fine dal fornitore di servizi che accetta i pagamenti con carta, l'importo in moneta elettronica viene immediatamente emesso.

5.1.3 Effettuando un versamento sul Conto tramite un bonifico bancario.

Al momento di effettuare un ordine di pagamento per depositi sul Conto tramite bonifico bancario, l'Utente è responsabile dell'inserimento dei dati di pagamento corretti e completi visualizzati dall'Utente nell'applicazione Aircash (IBAN, modello e numero di riferimento). In mancanza dell'inserimento corretto di tutti i dati, l'Emittente non è in grado di emettere moneta elettronica a favore del Conto dell'Utente.

L'ordine di pagamento viene eseguito dall'istituto di credito in cui si trova il conto bancario del pagatore e potrebbe essere necessario qualche tempo prima che la somma sia visibile sul conto. Le modalità e i tempi di esecuzione degli ordini di pagamento dipendono dal fornitore di servizi di pagamento del pagatore e l'Emittente non esercita alcuna influenza su tali modalità e tempistiche. A seconda del fornitore di servizi di pagamento del pagatore e del sistema di pagamento utilizzato, in caso di esecuzione del servizio standard nell'Unione Europea, i fondi dovrebbero essere accreditati sul conto dell'Emittente al più tardi il giorno lavorativo successivo all'esecuzione dell'ordine di pagamento. L'Emittente non esercita alcun controllo sulla procedura, sul metodo e sulla tempistica dei pagamenti effettuati dal fornitore di servizi di pagamento del pagatore, né ne è responsabile.

Per i fondi che l'Emittente riceve dalla banca del pagatore entro le 21.00 (CET), con informazioni di pagamento corrette e complete per il pagamento sul Conto dell'Utente (modello e numero di riferimento), i fondi pagati saranno approvati come moneta elettronica sul Conto dell'Utente entro la fine della giornata, e non oltre il giorno lavorativo successivo. Qualora la transazione non contenga informazioni corrette e complete per poter effettuare il pagamento sul Conto dell'Utente (modello e numero di riferimento) e l'Emittente non sia in grado di identificare il Conto dell'Utente, l'Emittente emetterà un ordine di restituzione dei fondi al conto bancario del pagatore entro 10 giorni lavorativi.

L'Emittente si riserva il diritto di rifiutare o ritardare l'emissione di moneta elettronica a fronte dei fondi ricevuti qualora, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il conto dell'Utente manchi di stati autorizzati (ad esempio, controlli antiriciclaggio e contro il finanziamento del terrorismo, limiti di spesa, blocchi temporanei o permanenti del conto, ecc.). Nel caso in cui i fondi non vengano accreditati come

moneta elettronica sul Conto dell'Utente per motivi giustificati, tali fondi saranno rimborsati al pagatore entro un massimo di 10 giorni lavorativi.

L'Emittente si riserva il diritto di addebitare e dedurre dall'importo ricevuto tutti gli oneri bancari e le spese in relazione al rispettivo pagamento e restituzione.

5.2 L'Emittente stabilisce i limiti iniziali e si riserva il diritto di gestire i limiti dei pagamenti sul Conto e li mantiene in conformità con le norme che regolano le operazioni di pagamento, la prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo, nonché altre normative pertinenti e politiche interne. L'Emittente non è tenuto a fornire all'Utente spiegazioni in merito alla gestione dei limiti. Anche le transazioni correlate vengono monitorate e ci riserviamo il diritto di effettuare ulteriori controlli, chiamate e di sospendere l'esecuzione di operazioni di pagamento sul Conto.

5.3 L'Emittente monitora il saldo medio di denaro contante sul Conto, i valori medi delle transazioni e, qualora rilevi una deviazione nel saldo del Conto, si riserva il diritto di contattare l'Utente per ulteriori controlli e si riserva il diritto di bloccare temporaneamente il Conto o limitandone l'uso fino all'esecuzione di tutti i controlli necessari al fine di tutelare gli utenti, fornire un sistema di pagamento sicuro e rispettare la legge. L'Emittente informerà l'Utente di tali azioni e restrizioni in conformità alle normative vigenti e a seconda delle specificità della situazione.

5.4 L'Emittente si riserva il diritto di ampliare le opzioni per rimpinguare il Conto e informerà l'Utente di qualsiasi cambiamento attraverso uno dei canali di comunicazione aperti nel modo più opportuno.

**6 Rimborso**

6.1 L'Utente ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento il rimborso della moneta elettronica presente sul Conto al valore nominale, in tutto o in parte, qualora richieda il rimborso prima della risoluzione del contratto. Il rimborso si riferisce alla richiesta dell'Utente presentata all'Emittente attraverso uno dei metodi descritti nel presente articolo, per ottenere il ritiro di fondi di moneta elettronica dal Conto al conto bancario dell'Utente o in contanti.
La commissione di rimborso è specificata nelle Commissioni e può essere addebitata nei seguenti casi:
:

1. qualora l'Utente risolva il contratto prima della sua data di scadenza;
2. qualora l'Utente richieda il rimborso prima del termine del contratto, salvo nel caso specificato al punto 1 del presente paragrafo; oppure
3. nel caso in cui la richiesta di rimborso avvenga dopo che è trascorso un anno dalla data di conclusione del contratto.

6.2 Il rimborso al di fuori dell'App Aircash può essere avviato dall'Utente tramite una richiesta scritta inviata via e-mail all'indirizzo info@aircash.eu o presentando una richiesta scritta all'indirizzo dell'Emittente tramite posta raccomandata. Quando presenta una richiesta di rimborso scritta, l'Utente deve fornire una copia di un documento d'identità ufficiale valido rilasciato dall'autorità competente, un numero di telefono per il contatto e i dettagli del conto bancario (IBAN, SWIFT) intestato all'Utente presso un istituto di credito con sede in uno Stato membro dello Spazio economico europeo. Per ottemperare ai requisiti legali, ci riserviamo il diritto di chiedere ulteriori dettagli all'Utente prima di elaborare il rimborso. Il rimborso sarà elaborato una volta fornite tutte le informazioni richieste, nonché dopo aver soddisfatto tutti gli altri requisiti legali. Questo tipo di rimborso è indipendente dallo status dell'App Aircash e dai limiti di spesa, e non prevede l'addebito di alcuna commissione. Tuttavia, può essere soggetto a limitazioni dovute alle normative antiriciclaggio e antiterrorismo e/o ad altre leggi vigenti.

6.3 All'interno dell'App Aircash, gli Utenti possono richiedere direttamente il rimborso di contanti dal Conto presso i punti di prelievo autorizzati gestiti dai partner commerciali dell'Emittente. La lista di questi punti è accessibile tramite il sito web dell'Emittente e all'interno dell'App Aircash (ove applicabile), a condizione che vengano rispettate le seguenti condizioni:

6.3.1 L'Utente presenta una richiesta di prelievo di contanti inviando un ordine di pagamento all'Emittente direttamente attraverso l'App Aircash, a seguito della quale l'Emittente verifica il saldo e lo stato del Conto. La richiesta viene approvata esclusivamente se sul Conto sono presenti fondi sufficienti a coprire l'importo richiesto e le spese associate, e se il Conto ha mantenuto uno stato autorizzato (ad es. limiti di spesa). Qualora l'ordine sia stato effettuato correttamente e le condizioni relative allo stato del Conto siano soddisfatte, l'Emittente al ricevimento dell'ordine invia immediatamente una notifica all'Utente all'interno dell'App sotto forma di un codice a 6 cifre o codice QR / a barre. I fondi saranno disponibili per il prelievo presso il punto vendita del distributore subito dopo aver ricevuto il codice a 6 cifre o codice QR / a barre L'Utente mostra quindi il codice ricevuto al personale del punto vendita del partner commerciale dell'Emittente, ovvero il punto di prelievo. Oltre al codice, il personale può chiedere all'Utente di presentare il proprio documento di identità (carta d'identità o passaporto) e/o ulteriori informazioni come previsto dalla normativa vigente. Se l'utente si rifiuta di presentare il proprio documento d'identità su richiesta del personale, il prelievo verrà rifiutato.

6.3.2 Un'operazione di prelievo avviata dall'Utente utilizzando il codice QR / codice a barre / codice a 6 cifre ricevuto sarà considerata autorizzata dopo la presentazione del codice al punto di prelievo.

6.3.3 Nel caso in cui il distributore non disponga di contanti per l'importo per il quale è richiesto il pagamento, non sarà possibile effettuare il prelievo. L'Emittente declina ogni responsabilità qualora il punto di prelievo non disponga di contanti sufficienti per l'importo per il quale è stato richiesto il pagamento, declina altresì ogni responsabilità per la disponibilità e il corretto funzionamento dei punti di prelievo.

6.3.4 L'Emittente stabilisce i limiti iniziali e si riserva il diritto di gestire i limiti di prelievo dal Conto e li mantiene in conformità con le norme che regolano i sistemi di pagamento, l'antiriciclaggio, la lotta al finanziamento del terrorismo e altre norme in materia. L'Emittente non è tenuto a fornire all'Utente spiegazioni in merito alla gestione dei limiti. Anche le transazioni correlate vengono monitorate e ci riserviamo il diritto di effettuare ulteriori controlli, telefonate e trattenere l'esecuzione di operazioni di prelievo dal Conto.

**7 Effettuare pagamenti con denaro elettronico**

7.1 L'Utente può utilizzare la moneta elettronica del Conto per effettuare pagamenti nei negozi online e/o nei punti vendita ("**Negozi**") che accettano pagamenti con moneta elettronica Aircash emessa dall'Emittente. Il pagamento è soggetto ai termini del Negozio per l'accettazione dei pagamenti, come specificato sul sito web di tali Negozi. È possibile avviare i pagamenti esclusivamente qualora il Conto dell'Utente disponga di un saldo sufficiente per eseguire la transazione.

7.2 I pagamenti possono essere limitati a seconda del Negozio, e dello stato del Conto. L'Emittente non garantisce che il Conto sia sempre disponibile come mezzo di pagamento per tutti i Negozi.

7.3 L'utente può avviare il pagamento presso i Negozi che accettano pagamenti dal Conto:
a) Online avviando direttamente un ordine dall'App Aircash o selezionando l'opzione "Pagamento Aircash" sul sito web del Negozio, e

b) Presso il punto vendita fisico che supporta i pagamenti con moneta elettronica Aircash, utilizzando l'opzione di pagamento dall'App Aircash.

7.4 Nei casi (a) e (b), l'Utente aprirà un ordine di pagamento in una determinata forma all'interno dell'App Aircash, che autorizzerà e quindi darà il consenso all'esecuzione della transazione di pagamento e firmerà digitalmente l'ordine al fine di dimostrare l'irrevocabilità del pagamento.

L'Emittente eseguirà il pagamento immediatamente dopo aver ricevuto il corretto ordine di pagamento e se i requisiti relativi allo stato del Conto sono soddisfatti, il che significa che una volta confermata la transazione, non sarà più possibile annullare l'ordine.

7.5 Nel caso di cui al punto 7.3(b), l'Utente specifica al cassiere del punto vendita che effettuerà il pagamento utilizzando l'App Aircash, presentando al cassiere il codice QR visualizzato sullo schermo dello smartphone, che il cassiere scansionerà. A questo punto, verrà generato un ordine di pagamento precompilato per l'Utente, che l'Utente autorizzerà nello stesso modo di cui al punto 7.4.

7.6 L'Emittente può introdurre ulteriori misure di sicurezza per confermare il pagamento e proteggere il Conto da transazioni non autorizzate. L'Utente è tenuto a rispettare le procedure di sicurezza così come indicato dall'Emittente.

7.7 **Rifiuto di un ordine di pagamento** L'esecuzione del pagamento sarà rifiutata dall'Emittente nei seguenti casi:

1. qualora l'esecuzione di una transazione rappresenti una violazione di una disposizione di legge nazionale o internazionale, o di un ordine emesso da un'autorità amministrativa o giudiziaria competente, o in presenza di un ragionevole sospetto che l'esecuzione della transazione costituisca una violazione o un reato penale e/o la transazione sia vietata per qualsivoglia altro motivo;
2. al fine di prevenire il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo e/o qualora vi sia il sospetto di un comportamento fraudolento e/o illegale;
3. qualora le credenziali di accesso e/o i parametri di sicurezza non vengano forniti o qualora i parametri forniti siano incompleti;
4. qualora il Conto sia bloccato e/o i limiti siano stati raggiunti; oppure
5. qualora non vi siano fondi sufficienti sul Conto per eseguire la transazione.

7.8 Qualora una transazione venga rifiutata, l'Utente riceverà una notifica immediata tramite l'App Aircash.

**8 Pagamenti non eseguiti o irregolari**

8.1 Qualora l'Emittente sia, in conformità con la legge, responsabile dell'esecuzione di un'operazione di pagamento avviata dall'Utente in qualità di pagatore, è tenuto a restituire all'Utente tempestivamente l'importo dell'operazione di pagamento in sospeso o eseguita in modo irregolare e, in caso di addebito sul Conto dell'Utente, a ripristinare il saldo del Conto come sarebbe stato se non vi fosse stato un pagamento errato, qualora dimostri che il fornitore di servizi di pagamento del beneficiario abbia ricevuto l'importo dell'operazione di pagamento in questione.

8.2 L'Emittente non è responsabile della mancata o irregolare esecuzione di un'operazione di pagamento qualora l'ordine di pagamento venga eseguito in conformità all'identificativo unico del beneficiario specificato dall'Utente (ad esempio, la selezione del numero di cellulare del beneficiario).

8.3 L'Utente ha il diritto di richiedere il rimborso delle commissioni riscosse o detratte dal Conto, relative a una transazione confermata che non è stata eseguita o è stata eseguita in modo irregolare.

8.4 L'Utente è tenuto a informare l'Emittente della mancata, irregolare o ritardata esecuzione dell'operazione di pagamento non appena ne viene a conoscenza.

**9 Fornitori di servizi di terze parti**

9.1 L'Utente può:

1. utilizzare un servizio a pagamento per le informazioni sul conto e, per la sua esecuzione, incaricare un fornitore di servizi terzo di accedere alle informazioni del suo Conto; oppure
2. utilizzare un servizio di avvio del pagamento e, per la sua esecuzione, incaricare un fornitore di servizi terzo di accedere alle informazioni del suo Conto.

9.2 Ogni eventuale istruzione ricevuta da un fornitore di servizi di terze parti sarà considerata dall'Emittente come ricevuta dall'Utente. L'Utente si impegna a non cedere i propri dati di sicurezza a terzi.

9.3 L'Emittente ha la facoltà di negare a un fornitore di servizi di terze parti l'accesso al Conto dell'Utente in caso di sospetto o rischio di accesso non autorizzato o fraudolento da parte di tale fornitore di servizi di terze parti. Prima che l'Emittente proceda in tal senso, informerà l'Utente del Conto nelle modalità concordate prima di tale disabilitazione o immediatamente dopo, non appena ciò sia oggettivamente possibile. In entrambi i casi, l'Emittente lo comunicherà all'Utente nel modo che ritiene più opportuno a seconda delle circostanze. L'Emittente non rivelerà all'Utente i motivi della sua condotta, se ciò rischia di compromettere le ragionevoli misure di sicurezza o di essere altrimenti illegale.

9.4 L'Emittente può fornire a un fornitore di servizi di terze parti un metodo specifico per accedere al Conto dell'Utente. Qualora ciò avvenga e il fornitore di servizi di terze parti tenti di accedere al Conto in altro modo, l'Emittente potrà disabilitare tale accesso.

9.5 Qualora l'Utente ritenga che il pagamento non sia corretto o non sia stato autorizzato, è tenuto a comunicarlo all'Emittente il prima possibile, anche nel caso in cui l'Utente utilizzi un fornitore di servizi di terze parti.

9.6 L'Emittente si riserva il diritto di implementare tutte le misure di sicurezza, compresa l'autenticazione affidabile dell'utente, per tutti i servizi legati al Conto a cui l'Utente accede tramite fornitori di servizi terzi.

9.7 L'Emittente non è parte del rapporto contrattuale tra i fornitori di servizi terzi e l'Utente e pertanto declina ogni responsabilità per gli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale tra i fornitori di servizi terzi e l'Utente.

**10 Ricezione di pagamenti dai Negozi**

10.1 I Negozi possono offrire la possibilità di effettuare pagamenti sul conto dell'Utente. L'Utente può iniziare la transazione selezionando l'opzione di pagamento "Wallet Aircash" sul sito web del Negozio, nel qual caso si applicano i Termini di pagamento del Negozio. Contestualmente al pagamento da parte del Negozio, l'importo versato sarà trasferito sul Conto dell'Utente (detratte le commissioni del Negozio, ove applicabili). I pagamenti ricevuti dal Negozio saranno visualizzati nella cronologia delle transazioni sul Conto dell'Utente unitamente alla data di ricezione (data del pagamento), alle commissioni addebitate e, qualora applicabile, al tasso di cambio utilizzato. Ogni transazione ha un ID

unico e viene visualizzata nella cronologia delle transazioni. L'Emittente non modifica i dati visualizzati nella cronologia delle transazioni. Periodicamente l'Utente potrà far quadrare i pagamenti in entrata con i propri resoconti.

10.2 Non sarà possibile ricevere il pagamento nei seguenti casi:

1. il Conto dell'Utente è bloccato o non ha lo stato richiesto per consentire la ricezione dei pagamenti; oppure
2. il Negozio non è autorizzato a effettuare pagamenti sul Conto dell'Utente.

10.3 Qualora la richiesta di pagamento del Negozio venga rifiutata, l'Utente verrà immediatamente informato tramite l'App Aircash.

10.4 Ogni transazione ha un ID unico e viene visualizzata nella cronologia delle transazioni. Quando comunica con noi in merito a una determinata transazione, La invitiamo a fornire l'ID della transazione. Controlli regolarmente il saldo del Suo Conto. La invitiamo a segnalare eventuali irregolarità o a chiarire eventuali dubbi quanto prima tramite il Servizio di assistenza clienti.

**11 Pagamento di fatture tramite il Wallet Aircash**

11.1 L'Utente ha la possibilità di pagare le fatture che hanno un codice 2D con moneta elettronica. L'ordine di pagamento si effettua tramite la scansione del codice 2D presente sulla fattura/bolla di pagamento ed è abilitato in base all'IBAN del fornitore di servizi con sede nell'UE per i Paesi il cui elenco attuale può essere consultato in qualsiasi momento al link https://aircash.eu/aircash-features/.

11.2 L'Utente si impegna a utilizzare questo servizio esclusivamente per pagamenti validi e legali in conformità alle normative vigenti e ai presenti Termini e condizioni generali.

11.3 **Tempi di esecuzione:** Le tempistiche indicate di seguito si applicano agli ordini validi e autorizzati.

- Per gli ordini inoltrati entro le ore 13.00 (CET) di un giorno lavorativo, la transazione sarà eseguita nello stesso giorno lavorativo, con la data di valuta del giorno stesso. Per gli ordini inoltrati dopo le ore 13.00 (CET) di un giorno lavorativo, la transazione sarà eseguita con la data di valuta del giorno lavorativo successivo (entro la fine del giorno stesso).

11.4 Nel caso in cui l'ordine non possa essere eseguito, l'Utente riceverà una notifica in merito attraverso l'App Aircash e l'indicazione di una transazione non andata a buon fine nell'elenco delle transazioni. Nel caso in cui il fornitore di servizi di pagamento del beneficiario non sia in grado o rifiuti di procedere all'accredito sul conto del beneficiario, per motivi che esulano dal controllo dell'Emittente, i fondi resi saranno automaticamente accreditati come moneta elettronica sul Conto dell'Utente entro la fine del giorno in cui sono stati restituiti all'Emittente.

11.5 Al momento dell'esecuzione dell'ordine di pagamento, l'Utente riceverà una conferma di pagamento sotto forma di documento .pdf all'interno dell'App Aircash che potrà essere scaricato dall'App stessa a sua discrezione.

11.6 L'Emittente addebita una commissione per l'utilizzo del servizio di pagamento delle fatture dal Wallet Aircash, il cui importo è specificato nel Commissioni. La commissione viene addebitata direttamente e per intero dal Conto il giorno della transazione, ossia dell'autorizzazione della transazione, e il saldo disponibile sul Conto viene ridotto per un importo pari alla commissione.

**12 Prelievi di contanti dai bancomat utilizzando l'App Aircash**

12.1 L'Emittente supporta l'opzione di prelievo della moneta elettronica memorizzata nel Conto presso gli sportelli automatici o altri terminali self-service gestiti da un fornitore di servizi convenzionato con l'Emittente. L'elenco dei fornitori di servizi i cui ATM o altri terminali self-service consentono di prelevare contanti è disponibile sul sito web dell'Emittente.

12.2 Per il servizio di prelievo di contanti dagli sportelli automatici, l'Emittente addebita una commissione d'uso pari all'importo specificato nel Commissioni. La commissione viene addebitata direttamente e per intero dal Conto il giorno della transazione, ossia dell'autorizzazione della transazione, e il saldo disponibile sul Conto viene ridotto per un importo pari alla commissione.

12.3 L'Utente presenta una richiesta di prelievo di contanti direttamente all'Emittente attraverso l'App Aircash, a seguito della quale l'Emittente verifica il saldo e lo stato del Conto. La richiesta viene approvata esclusivamente se sul Conto sono presenti fondi sufficienti a coprire l'importo richiesto e le spese associate, e se il Conto ha mantenuto uno stato autorizzato (ad es. limiti di spesa). Qualora l'ordine sia stato effettuato correttamente e le condizioni relative allo stato del Conto siano soddisfatte, l'Emittente invia immediatamente una notifica all'Utente all'interno dell'App sotto forma di un codice a 6 cifre di breve durata, che l'Utente può inserire presso un ATM o un altro dispositivo self-service per il prelievo di contanti. I fondi saranno disponibili per il prelievo presso il punto vendita del distributore subito dopo aver ricevuto il codice a 6 cifre.

12.4 Una transazione di prelievo avviata dall'Utente utilizzando il codice a 6 cifre ricevuto sarà considerata autorizzata una volta inserito il codice presso lo sportello automatico.

12.5 Nel caso in cui lo sportello automatico non disponga di contanti sufficienti per l'importo richiesto, il prelievo non sarà possibile. L'emittente declina ogni responsabilità nel caso in cui uno sportello automatico o un punto di prelievo contanti non disponga di banconote dell'importo richiesto dall'Utente, sia che si tratti di un importo eccessivo o di un importo che non può essere erogato a causa della mancanza di banconote del taglio adatto, e declina ogni responsabilità per la disponibilità e il corretto funzionamento degli sportelli automatici e dei terminali self-service.

12.6 L'Emittente stabilisce i limiti iniziali e si riserva il diritto di gestire i limiti di prelievo dal Conto e li mantiene in conformità con i regolamenti che disciplinano le operazioni di pagamento, l'antiriciclaggio, il finanziamento del terrorismo e altri regolamenti e politiche interne pertinenti. L'Emittente non è tenuto a fornire all'Utente spiegazioni in merito alla gestione dei limiti. Anche le transazioni correlate vengono monitorate e ci riserviamo il diritto di effettuare ulteriori controlli, telefonate e trattenere l'esecuzione di operazioni di prelievo dal Conto.

**13 Pagamento su un conto bancario**

13.1 L'Utente può utilizzare la moneta elettronica depositata sul Conto per effettuare pagamenti sul conto bancario i cui dati sono stati inseriti nell'App Aircash. Pagamento su un conto bancario abilitato a favore dei beneficiari nelle aree idonee https://aircash.eu/aircash-features/.

13.2 All'interno dell'App Aircash, l'Utente deve innanzitutto inserire l'IBAN, ossia il numero di conto corrente bancario su cui verrà effettuato il pagamento, unitamente ad altri dettagli di pagamento richiesti. Successivamente, l'Utente avvia autonomamente la transazione per via elettronica dall'App mobile, definendo l'importo del pagamento entro i limiti disponibili e confermando l'esecuzione della transazione.

13.3 Per i pagamenti dal Wallet Aircash al conto bancario, l'Emittente addebita una commissione per l'utilizzo di questo servizio pari all'importo definito nel Commissioni. Tale commissione viene

addebitata direttamente e per intero sul Conto il giorno della transazione, ovvero dell'autorizzazione della transazione, e il saldo disponibile sul Conto viene ridotto dell'importo della suddetta commissione.

13.4 **Tempi di esecuzione:** Le tempistiche indicate di seguito si applicano agli ordini validi e autorizzati.

Per gli ordini inoltrati entro le ore 13.00 (CET) di un giorno lavorativo, la transazione sarà eseguita nello stesso giorno lavorativo, con la data di valuta del giorno stesso. Per gli ordini inoltrati dopo le ore 13.00 (CET) di un giorno lavorativo, la transazione sarà eseguita con la data di valuta del giorno lavorativo successivo (entro la fine del giorno stesso).

13.5 Nel caso in cui l'ordine non possa essere eseguito, l'Utente riceverà una notifica in merito attraverso l'App Aircash e l'indicazione di una transazione non andata a buon fine nell'elenco delle transazioni. Nel caso in cui il fornitore di servizi di pagamento del beneficiario non sia in grado o rifiuti di procedere all'accredito sul conto del beneficiario, per motivi che esulano dal controllo e dalla responsabilità dell'Emittente, i fondi resi saranno automaticamente accreditati come moneta elettronica sul Conto dell'Utente entro la fine del giorno in cui sono stati restituiti all'Emittente.

13.6 L'Emittente stabilisce i limiti iniziali e si riserva il diritto di gestire i pagamenti sul conto bancario, e li mantiene in conformità con le normative che regolano le operazioni di pagamento, l'antiriciclaggio, il finanziamento del terrorismo e altre normative vigenti. L'Emittente non è tenuto a fornire all'Utente spiegazioni in merito alla gestione dei limiti. Anche le transazioni correlate vengono monitorate e ci riserviamo il diritto di effettuare ulteriori controlli, chiamate e di sospendere l'esecuzione di operazioni di pagamento sui conti bancari.

**14 Impostazioni di sicurezza del Conto**

14.1 È responsabilità dell'Utente garantire che i dati memorizzati in relazione al Conto siano sempre corretti e aggiornati. L'Utente potrà modificare le informazioni di contatto, in particolare l'indirizzo e-mail o il numero di cellulare, nella sezione profilo del Conto. L'Utente informerà tempestivamente l'Emittente di qualsiasi modifica dei dati personali o dei dati dei documenti precedentemente forniti all'Emittente. L'Utente sarà responsabile di qualsiasi danno che possa derivare dalla violazione dei presenti Termini e condizioni generali.

14.2 L'Emittente è autorizzato a verificare in qualsiasi momento se i dati personali memorizzati in relazione all'Utente sono corretti e aggiornati, anche richiedendo all'Utente di presentare documenti di prova validi.

14.3 Al fine di mantenere il livello di sicurezza del Conto, l'Emittente è autorizzato a contattare l'Utente inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica memorizzato nella sezione utente o tramite SMS o in altro modo al numero di cellulare memorizzato.

14.4 L'Utente è tenuto a garantire che l'indirizzo e-mail registrato e memorizzato e il numero di cellulare siano accessibili e sotto il proprio controllo e deve scaricare e leggere immediatamente ogni messaggio inviato dall'Emittente per evitare un uso non autorizzato del Conto.

14.5 Qualora l'Emittente ritenga che vi sia un rischio di frode o una minaccia alla sicurezza del Conto dell'Utente o alla sicurezza del servizio Aircash in generale, l'Emittente utilizzerà il modo più rapido e sicuro per contattare l'Utente utilizzando i dettagli di contatto forniti dall'Utente stesso, al fine di notificargli le azioni da intraprendere per contribuire a risolvere tali rischi.

14.6 L'utilizzo del Conto è limitato all'importo disponibile sul Conto stesso al momento della conferma della transazione, al netto dell'importo delle commissioni applicabili. L'Emittente stabilisce i limiti iniziali e si riserva il diritto di gestire i limiti del Conto dell'Utente, e li mantiene in conformità con le normative che regolano le operazioni di pagamento, l'antiriciclaggio, il finanziamento del terrorismo e altre normative pertinenti. L'Emittente non è tenuto a fornire all'Utente spiegazioni in merito alla gestione dei limiti. Anche le transazioni correlate vengono monitorate e ci riserviamo il diritto di effettuare ulteriori controlli, chiamate e di sospendere l'esecuzione di operazioni di pagamento.

**15 Responsabilità dell'Utente per la salvaguardia della riservatezza dei dati e azioni da intraprendere in caso di perdita, furto o uso improprio**

15.1 L'Utente è tenuto a proteggere il proprio cellulare con l'App Aircash e le informazioni di accesso all'applicazione (PIN) dall'uso non autorizzato da parte di terzi, in quanto costituiscono la base per la doppia autenticazione e la possibilità di utilizzare il Conto. L'Utente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno che possa derivare dalla mancanza di diligenza in relazione alla protezione del telefono cellulare con l'App Aircash e il numero PIN, e della violazione delle disposizioni del presente articolo e di altre disposizioni dei Termini e condizioni generali.

15.2 Gli obblighi dell'Utente in materia di sicurezza sono quantomeno i seguenti:

- Prestare particolare attenzione nel proteggere l'accesso al dispositivo mobile su cui si trova l'App Aircash e l'accesso all'App Aircash stessa con una password riservata nota esclusivamente all'Utente;
- Esercitare una particolare attenzione nell'adottare misure per proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate assegnate o selezionate, al fine di evitarne la perdita, il furto, l'uso improprio o la divulgazione non autorizzata.

*A titolo esemplificativo ma non esaustivo, la rivelazione o la messa a disposizione volontaria a terzi delle credenziali di sicurezza personalizzate assegnate o selezionate sarà considerata un atto contrario all'obbligo di diligenza e in tal caso l'Utente si assumerà il rischio e il danno che ne deriva e sarà altresì responsabile del danno che potrebbe subire l'Azienda.*

- In nessun caso l'Utente potrà trasmettere o rendere disponibili in altro modo le credenziali di sicurezza personalizzate tramite e-mail, siti web o in qualsiasi altra modalità, né potrà aprire, inoltrare o rispondere a messaggi di posta elettronica (e-mail) o messaggi di testo che diano l'impressione di provenire da Aircash. L'Utente conferma di essere a conoscenza che ogni messaggio e-mail proveniente da Aircash sarà inviato esclusivamente dall'indirizzo e-mail ufficiale di Aircash che termina con @aircash.eu e che i **dipendenti di Aircash non chiederanno mai all'Utente di rivelare o fornire (verbalmente o per iscritto) alcuna credenziale, compresi PIN, codici di attivazione e simili;**
- L'Utente si impegna a non aprire messaggi di posta elettronica (e-mail), allegati o collegamenti ipertestuali (link) provenienti da messaggi non attendibili o non ricevuti dal dominio aircash.eu;
- L'Utente è tenuto a prendere in considerazione quali siti internet sono accessibili dai dispositivi che accedono all'App Aircash, poiché l'accesso ad alcuni siti internet comporta un rischio maggiore di infettare computer, dispositivi mobili e altri dispositivi con malware;
- L'Utente si impegna a non apportare modifiche non autorizzate ai Dispositivi utilizzati come mezzo di identificazione/autorizzazione e/o al dispositivo mobile (ad esempio, root, jailbreak);
- Nel caso in cui l'Utente abbia attivato l'uso dell'autenticazione biometrica sul dispositivo che utilizza come mezzo di identificazione/autenticazione/autorizzazione, l'Utente è tenuto a garantire che, in ogni momento, esclusivamente i dati biometrici dell'Utente siano memorizzati nel medesimo Dispositivo utilizzato come mezzo di identificazione/autenticazione/autorizzazione, in quanto qualsiasi accesso tramite qualsiasi

metodo di autenticazione biometrica sarà considerato come eseguito dall'Utente, ivi compresi gli ordini che possono essere stati completati dopo l'accesso con tali metodi, e l'Utente si assumerà la piena responsabilità per qualsiasi danno che ne derivi.

15.3 Tutte le informazioni sull'Utente e sulla sicurezza per l'accesso all'App Aircash, o al Conto, sono riservate all'Utente e come tali non devono essere divulgate a terzi. Le informazioni sulle transazioni vengono sincronizzate automaticamente con le app mobili dell'Utente e l'Emittente declina ogni responsabilità per la divulgazione non autorizzata di tali informazioni a terzi e per il furto o la perdita del telefono cellulare dell'Utente. In questo caso, l'Utente è tenuto a contattare immediatamente il Servizio di assistenza clienti dell'Emittente, che provvederà a bloccare immediatamente il Conto dell'Utente e/o a limitarne l'uso. In tali casi, l'Emittente può consentire all'Utente una nuova registrazione e/o una verifica dell'identità per l'utilizzo del servizio Conto su sua iniziativa.

15.4 Nel caso in cui i dati di accesso o i parametri di sicurezza siano stati smarriti, rubati, utilizzati in modo improprio o in qualsiasi altro modo non autorizzato, l'Utente è tenuto a contattare tempestivamente l'Emittente per telefono dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe dovuto esserlo (il numero di telefono del Servizio di Assistenza Clienti si trova sul sito web) oppure online o tramite messaggio e-mail (l'indirizzo di contatto dell'Emittente si trova sul sito web) al fine di bloccare il proprio conto ("Avviso di blocco"). Eventuali ritardi nella notifica all'Emittente possono compromettere la sicurezza del Conto dell'Utente e comportare la responsabilità dell'Utente per eventuali perdite, qualora il ritardo nella notifica all'Emittente sia dovuto a dolo o negligenza grave. Qualora l'Utente sospetti che qualcun altro abbia avuto accesso al suo Conto o sospetti un altro abuso, è tenuto a contattare tempestivamente la polizia.

15.5 L'Emittente non fornisce alcuna garanzia in merito alla consegna o all'idoneità di qualsiasi bene o servizio pagato tramite il Conto. L'Emittente non è autorizzato né parteciperà a trattative, progressi e/o controversie nelle relazioni commerciali tra commercianti e Utenti. L'Emittente abilita i pagamenti con moneta elettronica ed è responsabile della conformità dei pagamenti agli obblighi previsti dalle normative vigenti. Gli utenti hanno il diritto di definire la natura del loro rapporto commerciale, che funge da base per la preparazione e l'esecuzione della transazione. Qualora l'Utente sospetti un abuso o un'altra circostanza illegale, deve segnalarlo alle autorità competenti e avviare le opportune procedure. L'Emittente si mette a disposizione di tutte le autorità competenti.

**16 Commissioni e tassi di cambio**

16.1. Tutte le commissioni addebitate dall'Emittente in relazione al servizio di portafoglio Aircash sono elencate sul sito web dell'Emittente con il nome "Commissioni".

16.2 L'emittente non applica commissioni per l'apertura e l'attivazione e il mantenimento del Conto né per il controllo del saldo del Conto.

16.3 Qualora il titolare richieda il cambio del titolare della moneta elettronica emessa in precedenza in una data successiva, l'Emittente può addebitare una commissione per questo servizio conformemente alle commissioni indicate nell'importo delle Commissioni .

16.4 L'Emittente si riserva il diritto di addebitare una commissione per i pagamenti effettuati dal Conto a favore di specifici Negozi, in conformità nell'importo delle Commissioni. Tali commissioni verranno notificate sul display all'Utente prima della conferma del pagamento. I Negozi hanno la facoltà di applicare una commissione per questa forma di pagamento, ma si tratta di un rapporto commerciale diretto tra l'Utente e il Negozio e non è in alcun modo collegato alle commissioni applicate dall'Emittente né l'emittente è responsabile dello stesso.

16.5 Nel caso in cui, dopo l'entrata in vigore dei presenti Termini e condizioni generali, si verifichi una modifica dell'importo o dell'applicazione di determinate commissioni relative al Conto, l'Emittente informerà gli Utenti di conseguenza e con tempestività.

16.6 Il tasso di cambio dell'Emittente disponibile sul sito web dell'Emittente stesso e direttamente nell'App Aircash viene applicato al cambio di valuta dei fondi effettuato dall'Utente all'interno del Wallet Aircash. Link: https://aircash.eu/aircash-currency-exchange-rates/.

**17 Blocco del Conto**

17.1 L'Emittente ha la facoltà di bloccare il Conto dell'Utente o di limitarne in altro modo l'uso per motivi legati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla sicurezza del Conto o a una qualsiasi delle sue caratteristiche di sicurezza o qualora vi sia il giustificato e fondato sospetto che vi sia stato un uso non autorizzato o fraudolento del Conto dell'Utente o che sia stata compromessa una qualsiasi delle caratteristiche di sicurezza del conto Aircash o del servizio Aircash in generale, nonché in caso di violazione di una qualsiasi delle disposizioni generali dei presenti Termini e condizioni generali e/o delle normative vigenti.

17.2 L'Utente sarà informato di qualsiasi blocco del conto o restrizione d'uso, ove possibile, in conformità alle normative vigenti e a seconda delle circostanze del caso. L'emittente non è tenuto a giustificare le ragioni del blocco o della limitazione dell'uso del Conto qualora abbia motivo di credere che ciò possa pregiudicare gli interessi di sicurezza dell'Emittente o dell'Utente, o impedire l'applicazione di misure e azioni da parte delle autorità competenti.

**18 Responsabilità dell'Emittente**

18.1 L'Emittente da parte sua non garantisce che i Negozi accettino il pagamento dal Conto o che l'Emittente autorizzi una specifica transazione. Ciò può essere dovuto a circostanze del sistema dell'Emittente o di terzi, a circostanze al di fuori del ragionevole controllo dell'Emittente o a un sospetto di abuso del Conto da parte dell'Emittente.

18.2 L'Emittente declina ogni responsabilità nel caso in cui un Negozio rifiuti di accettare il pagamento dal Conto o l'Emittente rifiuti di approvare la transazione, ovvero revochi o sospenda l'uso del Conto nella misura consentita dai presenti Termini e condizioni generali e dalle disposizioni di legge.

18.3 Salvo diversa disposizione di legge, l'Emittente declina ogni responsabilità per qualsiasi perdita o danno diretto o indiretto che l'Utente possa subire a causa dell'uso o dell'impossibilità di usare il Conto, in tutto o in parte, o del suo uso da parte di terzi. L'Emittente declina inoltre ogni responsabilità per eventuali perdite o costi sostenuti dall'Utente derivanti dal rispetto dei requisiti legali e normativi dell'Emittente.

18.4 Qualora l'Utente non utilizzi il Conto in conformità ai presenti Termini e condizioni generali o l'Emittente riconosca che l'Utente utilizza il Conto senza autorizzazione, l'Emittente avrà il diritto di addebitare all'Utente tutte le spese ragionevoli sostenute dall'Emittente per intraprendere azioni volte a fermare l'Utente dall'uso improprio e/o non autorizzato e/o illegale del Conto e di rimborsare tutti i fondi dovuti alle attività dell'Utente.

**19 Responsabilità dell'Utente**

19.1 L'Utente è tenuto a informare immediatamente l'Emittente qualora rilevi che è stato effettuato un pagamento non autorizzato o incompleto tramite il suo Conto l'App. I reclami e le obiezioni relativi

a pagamenti non autorizzati e incompleti saranno respinti qualora l'Utente non ne dia comunicazione all'Emittente entro 13 (tredici) mesi dalla data del pagamento errato.

19.2 Nel caso in cui l'Utente è o si possa ragionevolmente presumere che sia a conoscenza o sospetti che il suo Conto, il suo telefono cellulare, i suoi dati di accesso o qualsiasi altro parametro di sicurezza siano stati smarriti, rubati, utilizzati in modo improprio e/o compromessi in altro modo, l'Utente è tenuto a informare tempestivamente l'Emittente della perdita o del furto dei dati di accesso, dell'uso improprio o non autorizzato dei dati di accesso e dei parametri di sicurezza.

19.3 In caso di pagamento non autorizzato o di pagamento errato a causa di un errore da parte nostra, l'Emittente rimborserà quanto prima l'importo pagato, ivi comprese le eventuali commissioni. Ciò non si applica alle situazioni seguenti:

1. qualora il pagamento non autorizzato sia il risultato di una mancata attenzione da parte dell'Utente nel mantenere il proprio telefono cellulare e/o i dati di accesso al sicuro, o di un altro uso improprio o fraudolento da parte dell'Utente, in tal caso l'Utente stesso sarà responsabile dell'importo totale delle transazioni;
2. qualora l'Utente non comunichi tempestivamente all'Emittente lo smarrimento del telefono cellulare e/o dei dati di accesso o altri eventi che potrebbero ragionevolmente minacciare la sicurezza del conto dell'Utente dopo che quest'ultimo ne è venuto a conoscenza o si presume ragionevolmente che ne sia venuto a conoscenza, l'Utente resterà responsabile di tutte le perdite fino alla notifica di tale evento all'Emittente;
3. qualora la transazione non sia stata autorizzata, ma l'Utente abbia agito in modo fraudolento o abbia compromesso la sicurezza del Conto intenzionalmente o per negligenza, nel qual caso l'Utente sarà l'unico responsabile di tutte le perdite;
4. qualora l'Utente non contesti la transazione e/o non notifichi all'Emittente un'operazione non autorizzata o eseguita in modo errato entro 13 (tredici) mesi dal giorno dell'operazione; oppure
5. in altri casi, come stabilito dai regolamenti vigenti.

19.4 Salvo il caso di comportamento fraudolento da parte dell'Utente, il paragrafo precedente non si applica alle transazioni eseguite in seguito alla notifica dell'Utente all'Emittente, qualora l'Emittente non abbia fornito all'Utente mezzi di notifica adeguati, o qualora l'Emittente non abbia provveduto ad utilizzare mezzi di autenticazione forti, nel qual caso l'Emittente sarà responsabile e restituirà all'Utente nel più breve tempo possibile tutti gli importi relativi alla transazione non autorizzata.

19.5 Fatto salvo quanto sopra, l'Utente si impegna a dare priorità alla sicurezza dei dati, a rivedere regolarmente e frequentemente la cronologia delle operazioni del Conto e a contattare senza indugio il Servizio di assistenza clienti dell'Emittente per eventuali domande o dubbi.

19.6 In caso di pagamenti errati o erroneamente indirizzati, l'Emittente adotterà misure ragionevoli, in conformità con la legge, per fornire assistenza all'Utente nella ricerca e nel recupero degli importi oggetto di tali pagamenti.

19.7 In conformità a quanto sopra, l'Emittente declina ogni responsabilità per eventuali difetti nell'operato del proprio servizio e/o per i difetti nell'operato dei servizi di intermediazione di cui si avvale per adempiere agli obblighi previsti dai presenti Termini e condizioni generali, a condizione che tali difetti siano dovuti a circostanze straordinarie e impreviste al di fuori del ragionevole controllo dell'Emittente o del controllo dell'intermediario a cui si applica.

**20 Protezione dei dati personali**

20.1 Nell'ambito della fornitura del servizio Wallet Aircash, l'Emittente assume il ruolo di titolare del trattamento dei dati personali. I dati personali degli utenti vengono elaborati in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati). Per ulteriori informazioni sulla protezione dei dati, La invitiamo a consultare il documento Informazioni sul trattamento dei dati personali, accessibile tramite il sito web dell'Emittente.

**21 Durata e risoluzione del Contratto**

21.1 Il Contratto tra l'Emittente e l'Utente sull'uso del Conto è stipulato per un periodo indeterminato.

21.2 L'Utente ha la facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento inviando una e-mail all'Emittente o tramite l'App Aircash o inviando una richiesta scritta all'indirizzo dell'Emittente.

21.3 L'Emittente è autorizzato a risolvere il rapporto contrattuale con un preavviso di 2 (due) mesi via e-mail all'indirizzo e-mail registrato fornito dall'Utente o inviando una richiesta scritta all'indirizzo registrato dell'Utente.

21.4 In presenza di un motivo importante, l'Emittente può risolvere il rapporto contrattuale con l'Utente con effetto immediato in qualsiasi momento, inviando una e-mail all'indirizzo e-mail fornito dall'Utente o inviando una richiesta scritta all'indirizzo registrato dell'Utente, indipendentemente da altre disposizioni (risoluzione straordinaria). Le motivazioni importanti per la risoluzione del Contratto con effetto immediato e senza preavviso includono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti situazioni:

1. l'Utente non ha fornito dati corretti e/o completi sulla propria identità, o ha nascosto altri fatti materiali che potrebbero influenzare la decisione dell'Emittente di instaurare un rapporto d'affari;
2. l'Utente ha violato le disposizioni generali contenute nei presenti Termini e condizioni generali;
3. esiste il sospetto che l'Utente abbia commesso un illecito o un reato penale o abbia violato le disposizioni della normativa in materia di prevenzione del riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo;
4. l'Utente utilizza il Conto in modo illegale e/o illecito e/o per scopi illegali e/o illeciti;
5. esiste il sospetto di una minaccia agli interessi della sicurezza; oppure
6. l'Emittente è obbligato a risolvere il contratto senza preavviso per motivi di natura legale.

21.5 Nel momento in cui la risoluzione del Contratto diviene effettiva, il Conto dell'Utente viene bloccato. L'Emittente corrisponderà all'Utente l'importo presente sul suo Conto al momento del blocco, al netto di eventuali pagamenti e commissioni dovuti. In caso di risoluzione del Contratto, l'Utente è tenuto a rispettare le disposizioni in materia di Rimborso. Trascorsi 6 (sei) anni dalla risoluzione del Contratto, non sarà più possibile richiedere il rimborso della moneta elettronica dal Conto dell'Utente.

**22 Modifiche ai Termini e condizioni generali**

22.1 L'Emittente è autorizzato a modificare i presenti Termini e condizioni generali a condizione che abbia notificato all'Utente la modifica prevista almeno 2 (due) mesi prima della data di entrata in vigore delle stesse.

22.2 L'Emittente comunicherà per iscritto all'Utente le modifiche previste ai Termini e condizioni generali almeno 2 (due) mesi prima della loro entrata in vigore. La notifica sarà inviata all'indirizzo e-mail dell'Utente registrato nell'Account e/o come richiesta scritta all'indirizzo registrato dell'Utente.

22.3 Fatto salvo il caso in cui l'Utente invii un reclamo scritto prima della data di entrata in vigore delle modifiche ai Termini e condizioni generali, si riterrà che l'Utente abbia accettato tali modifiche che saranno divenute parte integrante del Contratto con l'Utente. In caso di modifiche ai Termini e Condizioni Generali, qualora l'Utente non accetti le modifiche proposte, ha il diritto di recedere dal Contratto senza alcun indennizzo, con effetto di tale recesso in qualsiasi data precedente alla data di entrata in vigore delle modifiche ai Termini e alle Condizioni generali. Nella comunicazione delle modifiche, l'Emittente notificherà all'Utente le conseguenze della mancata opposizione alle modifiche e il diritto dell'Utente di recedere dal Contratto senza indennizzo e senza preavviso.

22.4 Il miglioramento della funzionalità del servizio soggetto ai presenti Termini e condizioni generali, l'introduzione di un nuovo servizio o la modifica del metodo di pagamento e/o dei Negozi, che non sia di rilevanza sostanziale per i diritti dell'Utente e/o a favore dell'Utente stesso, non sarà ritenuto una modifica dei Termini e condizioni generali.

**23 Trasferimento degli obblighi contrattuali**

23.1 L'Emittente è autorizzato a trasferire a terzi e in qualsiasi momento i propri diritti e obblighi ai sensi del Contratto e dei presenti Termini e condizioni generali. Tale trasferimento non pregiudica i diritti dell'Utente.

23.2 L'Emittente notificherà all'Utente il trasferimento previsto del Contratto con almeno 2 (due) mesi di anticipo tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica dell'Utente registrato nel Conto. L'Utente ha facoltà di recedere dal Contratto con effetto immediato prima della data prevista per il trasferimento.

23.3 L'Utente non è autorizzato a trasferire a terzi i crediti nei confronti dell'Emittente, né a costituirli in pegno, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i fondi del Conto, fatto salvo quanto diversamente stabilito dall'Emittente.

**24 Notifiche inviate agli Utenti**

24.1 L'Emittente invia comunicazioni (comprese quelle legali e commerciali) agli Utenti attraverso le informazioni di contatto fornite dall'Utente stesso all'Emittente. L'Utente è tenuto a informare tempestivamente l'Emittente di eventuali cambiamenti di indirizzo, numero di telefono, numero di cellulare o indirizzo e-mail. L'Utente può farlo modificando le informazioni nella sezione "Il mio profilo" del suo Conto o contattando il Servizio di Assistenza Clienti utilizzando le informazioni di contatto ufficiali e pubbliche dell'Emittente. L'Emittente declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti dalla mancata notifica da parte dell'Utente delle modifiche alle proprie informazioni di contatto.

**25 Risoluzione delle controversie**

25.1 Un reclamo è una dichiarazione di insoddisfazione fatta all'Emittente da un Utente precedente o attuale in relazione alla fornitura di servizi che sono soggetti ai presenti Termini e condizioni generali, come stabilito dalle normative vigenti in materia di servizi di emissione di moneta elettronica e di fornitura di servizi di pagamento. È possibile presentare i reclami in una delle seguenti modalità:

1. Via e-mail all'indirizzo: prigovor@aircash.eu
2. Per posta all'indirizzo: Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, Zagreb

25.2 Il reclamo deve contenere almeno:

1. i dati personali dell'Utente;

2. una descrizione dettagliata dell'evento o della situazione o delle circostanze che hanno causato l'insoddisfazione oggetto del reclamo e la prova della motivazione del reclamo;
3. indirizzo registrato o indirizzo e-mail per la consegna di una risposta al reclamo

25.3 Aircash non risponde a reclami anonimi o ricevuti da indirizzi e-mail non registrati o non associati a specifici Utenti.

25.4 L'Emittente, in conformità alla normativa vigente, invierà all'Utente un avviso di ricevimento del reclamo. Le richieste presentate verbalmente (per telefono) non sono considerate reclami e, ove possibile, verranno risolte immediatamente al momento della ricezione. Qualora non sia possibile risolvere il reclamo nell'immediato, al momento del suo ricevimento, il reclamo verrà inoltrato al reparto organizzativo dell'Emittente idoneo alla risoluzione dello stesso, a seconda dell'ambito di attività. Nel caso in cui il reclamo non contenga tutte le informazioni necessarie per agire, all'Utente/reclamante verrà chiesto di integrarlo. Di norma, l'Emittente presenterà la risposta al reclamo nel modo in cui lo ha ricevuto o nel modo o all'indirizzo indicato dal reclamante all'interno del reclamo stesso.

25.5 La risposta a un reclamo scritto viene inviata in forma scritta. L'Emittente, in conformità alla normativa vigente, risponde al reclamo entro 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso e, eccezionalmente, qualora l'Emittente non sia in grado di rispondere entro 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento per motivi indipendenti dalla sua volontà, fornisce all'Utente una risposta temporanea entro tale termine, indicando i motivi del ritardo nel rispondere al reclamo e il termine entro il quale l'Utente riceverà una risposta definitiva, che non potrà essere superiore a 35 (trentacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nella risposta finale al reclamo, l'Utente verrà informato anche della possibilità di presentare un reclamo alla Banca Nazionale Croata (BNC) e dell'opzione di presentare un reclamo alle autorità responsabili per la risoluzione alternativa delle controversie.

25.6 Il registro dei reclami è conservato in formato elettronico e contiene informazioni su reclamante, contenuto e data del reclamo, eventuali modifiche al reclamo e data di risposta.

25.7 Qualora si ritenga che abbiamo violato i nostri obblighi ai sensi del Capitolo II della Legge sui Sistemi di Pagamento, o del Capitolo II della Legge sulla moneta elettronica, o che abbiamo agito in contrasto con il Regolamento (UE) 2015/751 e/o con l'Articolo 5, paragrafi 2, 3 e 4 della Legge sull'Attuazione dei Regolamenti dell'Unione Europea che disciplinano i Sistemi di Pagamento, è possibile presentare un reclamo alla Banca Nazionale Croata (BNC) in quanto autorità competente. In aggiunta a ciò, qualora L'Utente o qualsiasi altra persona con un interesse legale ritenga, che abbiamo agito in contrasto con le disposizioni del Capitolo II e III della Legge sui sistemi di pagamento, o del Capitolo II e VI della Legge sulla moneta elettronica, è possibile presentare un reclamo alla Banca Nazionale Croata (BNC), in quanto autorità competente.

25.8 Oltre a presentare un reclamo alla BNC, è possibile presentare una proposta per una risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. È possibile presentare la propria proposta al Centro di mediazione della camera di commercio croata, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (https://www.hgk.hr/english). Siamo tenuti a partecipare al processo alternativo di risoluzione delle controversie così avviato.

25.9 Inoltre, qualora l'Utente abbia stipulato con noi un contratto di vendita o di servizio online in qualità di consumatore, ha il diritto di presentare un reclamo attraverso la piattaforma di risoluzione delle controversie online dell'UE (https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

25.10 Per le comunicazioni tra l'Emittente e l'Utente si utilizzerà la lingua croata o inglese.

**Entrata in vigore**
I presenti Termini e condizioni generali entreranno in vigore il 1° settembre 2024. Con l'entrata in vigore dei presenti Termini e condizioni generali, i Termini e condizioni generali del 23 febbraio 2023 saranno abrogati.

Zagreb, 1 luglio 2024.

Aircash d.o.o.