Splošni pogoji in določila

Splošni pogoji in določila za storitev denarnice Aircash (»Splošni pogoji in določila«)

Pozorno preberi te splošne pogoje in določila. Ti splošni pogoji in določila vsebujejo pomembne informacije o tvojih pravicah in obveznostih v zvezi z aplikacijo Aircash in denarnico Aircash ter povezanimi storitvami. V postopku registracije in postopku vzpostavljanja poslovnega razmerja moraš sprejeti te splošne pogoje in določila, storitev pa moraš uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji in določili.

1 Splošno

1.1 Denarnico Aircash in povezane storitve zagotavlja družba Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, 10000 Zagreb, OIB: HR99833713101 (v nadaljevanju: »**mi**« ali »**izdajatelj**« ali »**ponudnik plačilnih storitev**« ali »**Aircash**«), ki izdaja elektronski denar v skladu z dovoljenjem nadzornega organa, tj. Hrvaške nacionalne banke (»**CNB**«) za izdajanje elektronskega denarja. Izdajatelj je bil vpisan v register plačilnih institucij in institucij za izdajo elektronskega denarja Hrvaške nacionalne banke in Evropskega bančnega organa (EBA) pod številko IEN116.

1.2 Denarnica Aircash je storitev, ki je na voljo v aplikaciji Aircash (v nadaljevanju: »**aplikacija Aircash**«), ki uporabniku omogoča shranjevanje elektronskega denarja in opravljanje transakcij z računa z elektronskim denarjem (v nadaljevanju: »**račun**«). Za namen teh splošnih pogojev in določil se izraz »uporabnik« nanaša na osebo, ki se je strinjala z upoštevanjem teh splošnih pogojev in določil, ter je sklenila poslovno razmerje z izdajateljem ali je odprla račun (v nadaljevanju: »**uporabnik**«).

1.3 Ti splošni pogoji in določila urejajo vse zadeve, povezane s storitvijo denarnice Aircash, in povezane storitve tj. odprtje, uporabo in zaprtje računa ter izdajo in unovčenje elektronskega denarja z računa. Splošni pogoji in določila predstavljajo tudi pogodbo med nami kot izdajateljem elektronskega denarja in ponudnikom računa na eni strani ter uporabnikom na drugi strani (v nadaljevanju: »**pogodba**«).

1.4 Podatki izdajatelja za stik:
e-pošta: info@aircash.eu
telefon: +386 80 755 545

1.5 Uporabnikova registracija in uporaba računa potekata izključno v izdajateljevi aplikaciji Aircash, kjer uporabnik pred uporabo storitve potrdi, da je prebral in sprejel te splošne pogoje in določila. Trenutna različica teh splošnih pogojev in določil je na voljo na našem spletnem mestu https://aircash.eu (»**spletno mesto**«) v razdelku »Splošni pogoji in določila – Denarnica Aircash«.

1.6 V določenih primerih, v katerih se denarnica Aircash uporablja za storitve A-bon, so določene pravice in obveznosti, ki jih ne urejajo ti splošni pogoji in določila, predmet splošnih pogojev in določil za izdajo elektronskega denarja A-bon (na voljo na spletnem mestu https://abon.cash/ – Če nameravate uporabljati A-bon, poskrbite, da boste prebrali te pogoje in določila). V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in določili ter splošnimi pogoji in določili za izdajo elektronskega denarja A-bon, imajo ti splošni pogoji in določila prednost glede pravic in obveznosti, povezanih z denarjem.

1.7 Pravice intelektualne lastnine, povezane z aplikacijo Aircash in celotno rešitvijo IKT (v nadaljevanju: »**programska oprema**«), so last izdajatelja in/ali njegovih dobaviteljev. Vsaka kopija, sprememba ali dokončanje celotne programske opreme ali njenega dela, ki jo lahko naredi pooblaščena ali nepooblaščena tretja oseba, je prav tako last izdajatelja in/ali njegovih dobaviteljev.

1.8 Izdajatelj dovoli uporabo programske opreme samo v skladu s temi splošnimi pogoji. Izdajatelj si pridržuje vse pravice, ki niso izrecno podeljene s splošnimi pogoji in določili. Splošni pogoji in določila dajejo uporabnikom pravico do uporabe programske opreme, vendar uporabniki s tem ne pridobijo lastninskih pravic na programski opremi ali določenih delih programske opreme. Uporabnik ne sme narediti takšnih nepooblaščenih kopij ali uporabljati programske opreme v nasprotju s temi splošnimi pogoji in določili.

1.9 Če želi uporabnik uporabljati denarnico Aircash, mora imeti pametni telefon z internetnim dostopom, ki podpira namestitev najnovejše različice aplikacije Aircash, prejemanje obvestil in sporočil SMS (to možnost je na pametnem telefonu mogoče izklopiti in uporabnik jo mora aktivirati), da omogoči popolno funkcionalnost aplikacije z možnostjo delovanja na operacijskem sistemu iOS ali Android. Zagotavljanje mobilnih telekomunikacijskih storitev (ki lahko povzročijo nastanek stroškov) ni zajeto v tej pogodbi. Izdajatelj ni odgovoren za morebitne napake pri delovanju aplikacije Aircash, ki so lahko posledica uporabe drugih ali neustreznih mobilnih naprav in operacijskih sistemov, ter za stroške, povezane z mobilnimi telekomunikacijskimi storitvami.

1.10 Funkcije aplikacije Aircash in razpoložljivih storitev se lahko razlikujejo glede na uporabnikovo lokacijo ali območje uporabe. Trenutni seznam funkcij, ki so na voljo v posamezni državi, je na voljo na spletnem mestu izdajatelja na naslednji povezavi: https://aircash.eu/aircash-features/. Aircash si pridržuje pravico do enostranskih sprememb in do tega, da nekatere funkcije in/ali storitve niso na voljo na vseh ali nekaterih območjih, kjer Aircash zagotavlja storitve.

2 Račun

2.1 Račun je na voljo za uporabo prek aplikacije Aircash. Namen računa je shranjevanje elektronskega denarja, izvajanje plačil, pošiljanje in prejemanje sredstev ter uporaba računa na druge načine, ki jih določi izdajatelj. Elektronski denar, shranjen na računu, predstavlja elektronski denar, kot ga opredeljuje hrvaški Zakon o elektronskem denarju, ki se lahko občasno spremeni (v nadaljevanju »Zakon o elektronskem denarju«).

2.2 Pravice imetnika elektronskega denarja in pravica do uporabe računa pripadajo izključno uporabniku, ki je odprl račun.

2.3 Elektronski denar, shranjen na računu, velja nedoločen čas, in uporabnik lahko z njim razpolaga, dokler je račun aktiven.

2.4 Račun na noben način ni bančni račun. Uporabniki niso upravičeni do obresti na elektronski denar, shranjen na računu. Sredstva na računu niso zajeta v sistem zavarovanja vlog, ki ga urejajo predpisi o pravicah denarnih vlagateljev. S sprejemom teh splošnih pogojev in določil potrjuješ, da za račun ne velja Zakon o sistemu zavarovanja vlog, kot je lahko občasno spremenjen, niti drugi zakoni in predpisi Republike Hrvaške in/ali drugih držav in/ali zakonodaja Evropske unije, ki urejajo zavarovanje vlog v kreditnih institucijah. Sredstva na računu so zaščitena v skladu z določili Zakona o elektronskem denarju.

2.5 Račun je denominiran v eni izmed razpoložljivih valut v skladu z izbrano valuto ali dodeljenim območjem storitve. Če prejemnik plačila ali točka izplačila transakcijo izvede v valuti, ki ni valuta računa, bo menjava valute izvedena v skladu s pravili prejemnika plačila ali točke izplačila, na kar izdajatelj ne more vplivati oziroma za to ni odgovoren.

2.6 Uporabnik je upravičen, da znotraj razumnega obdobja po oddaji zahteve in najmanj enkrat na mesec od izdajatelja brezplačno prejme vse razpoložljive informacije glede opravljenih transakcij. To vključuje znesek transakcije v valuti, v kateri je račun bremenjen, oziroma v valuti, uporabljeni na

plačilnem nalogu, skupni znesek provizij za transakcije, ki jih plača plačnik, datum prejema ali prenosa in, če je ustrezno, informacije o prejemniku plačila, stanju na računu in, kadar je ustrezno, menjalni tečaj. Uporabnik lahko do navedenih podatkov kadar koli dostopa v aplikaciji Aircash.

3 Pogoji za odprtje in uporabo računa

3.1 Z registracijo za uporabo računa uporabnik zagotavlja in potrjuje, da je polnoleten in za to pooblaščen in da z registracijo za uporabo računa ne krši predpisov in/ali drugih odredb pristojnih organov države, katere zakonodaja se uporablja za njegove pravice in obveznosti. V nasprotnem primeru je uporabnik odgovoren za škodo, ki lahko nastane zaradi nepooblaščene uporabe storitve.

3.2 Pri ustvarjanju računa v aplikaciji Aircash izdajatelj potrdi in preveri identiteto uporabnika in ima pravico od uporabnika zahtevati veljavne identifikacijske dokumente in podatke ter opraviti dodatne preglede uporabnika in računa v skladu z ustreznimi predpisi in notranjimi pravili.

3.3 V postopku identifikacije za uporabo storitve denarnice Aircash mora uporabnik predložiti ustrezne veljavne identifikacijske dokumente s fotografijo, ki jih izda pristojni organ in jih nato sprejme izdajatelj. Dokumenti se predložijo v obliki zapisa kot del postopka identifikacije na daljavo z elektronskimi sredstvi, ki ga izdajatelj izvede neposredno z uporabo aplikacije Aircash. Poleg tega izdajatelj v okviru postopka identifikacije na daljavo z elektronskimi sredstvi preveri identiteto uporabnika na podlagi predloženih identifikacijskih dokumentov.

3.4 S sprejetjem teh splošnih pogojev in določil se uporabnik strinja s sodelovanjem v postopku identifikacije na daljavo s pomočjo elektronskih sredstev ter se strinja, da izdajatelj ustvari in ohrani posnetke, ustvarjene pri postopku identifikacije na daljavo. Uporabnik s tem potrjuje, da se zaveda, da so postopki identifikacije in preverjanja identitete potrebni zaradi skladnosti s predpisi in postopki za preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma.

3.5 Uporabnik se zavezuje, da bo izdajatelju v postopku ugotavljanja in preverjanja svoje identitete posredoval le točne, veljavne in verodostojne podatke in osebne dokumente, ter potrjuje, da se zaveda, da je vsako drugo dejanje v nasprotju z zakonom. Uporabnik je izdajatelja dolžan nemudoma in na zahtevo obvestiti o vseh spremembah osebnih podatkov ali zamenjavi osebnega dokumenta, zagotoviti nov osebni dokument v pregled in ponoviti preverjanje identitete.

3.6 Izdajatelj ima pravico, da od uporabnika kadar koli pred sklenitvijo ali med sklenjenim poslovnim razmerjem zahteva dodatne informacije in dokumente, pri čemer je uporabnikova zavrnitev zahtevane informacije razlog za omejitev možnosti uporabe pogodbenih storitev in prekinitev postopka za vzpostavitev poslovnega razmerja ali za izredno odpoved te pogodbe.

3.7 Uporabnik lahko odpre samo en račun, ki mora biti odprt na njegovo ime in se lahko uporablja izključno za njegove osebne potrebe. Uporabnik ne sme odpreti računa pod svojim imenom za tretjo osebo in/ali odpreti računa, ki se bo uporabljal za potrebe tretje osebe. Uporabnik ne sme prenesti računa na tretjo osebo ali tretji osebi omogočiti kakršne koli uporabe računa, vsako dejanje v nasprotju s to določbo pa se šteje za zlorabo, pri čemer je uporabnik izdajatelju odgovoren za vso škodo, izdajatelj pa si pridržuje pravico začasno ali trajno blokirati račun ali odpovedati pogodbo v izjemnih okoliščinah.

3.8 Uporabnik ne sme uporabljati računa v nezakonite namene, vključno z izvajanjem transakcij in/ali plačevanjem blaga in/ali storitev, ki so na ozemlju države, katere državljan je uporabnik in/ali v kateri se nahaja v času transakcije in/ali v katero je transakcija usmerjena, zakonsko opredeljene kot kaznivo dejanje in/ali prekršek. Uporabnik nosi vso odgovornost v primeru nezakonite uporabe računa.

4 Registracija, uporaba in zapiranje računa

4.1 Da bi lahko uporabljali storitev računa, morate najprej prenesti aplikacijo Aircash in opraviti postopek registracije v skladu s 3. členom teh splošnih pogojev in določil. V postopku registracije mora uporabnik potrditi, da je prebral te splošne pogoje in določila in da se z njimi strinja, ter tako odda elektronsko zahtevo za odprtje računa in vzpostavitev poslovnega razmerja.

4.2 Med registracijo bo uporabnik moral izbrati tudi zaščitne varnostne podatke za odprtje in uporabo aplikacije Aircash ter varen dostop do računa. Vsa navodila za registracijo so prikazana v aplikaciji Aircash med postopkom registracije in preverjanja uporabnikovih podatkov.

4.3 Poslovno razmerje med uporabnikom in izdajateljem se šteje za vzpostavljeno po potrditvi prejetih podatkov in uspešnem preverjanju identitete uporabnika, kar omogoča polno funkcionalnost aplikacije Aircash in uporabo računa. Izdajatelj si pridržuje pravico, da zavrne izvedbo postopka preverjanja uporabnikove identitete in vzpostavitev poslovnega razmerja in/ali omeji funkcionalnost storitve uporabniku na podlagi zakonsko določenih obveznosti ali posebnih okoliščin primera.

4.4 Ne glede na izpolnjevanje pogojev iz tega člena si izdajatelj pridržuje pravico, da po lastni presoji zavrne odprtje računa in sklenitev pogodbe z osebo, ki je vložila zahtevo za odprtje računa, in ni dolžan utemeljiti takšne odločitve.

4.5 Z namestitvijo in uporabo aplikacije Aircash se uporabnik strinja, da aplikacija Aircash dostopa do podatkov mobilne naprave, telefonskega imenika, kamere in mikrofona, da aplikacija uporablja dostop do geolokacijskih storitev na pametnem telefonu, da prejema občasna obvestila izdajatelja in/ali njegovih partnerjev v aplikaciji Aircash, sporočilih SMS in/ali po e-pošti.

4.6 V 14 dneh po datumu odprtja računa imate pravico, da račun zaprete brez kakršnih koli provizij, tako da se obrnete na uporabniško podporo izdajatelja (»**uporabniška podpora**«) po e-pošti ali s pošiljanjem zahteve na naslov izdajatelja. Toda če je na računu shranjen elektronski denar, morate zahtevati vračilo celotnega zneska elektronskega denarja na enega izmed načinov, navedenih v teh splošnih pogojih in določilih in v skladu z izdajateljevimi navodili. Transakcije in provizije za transakcije, opravljene pred zaprtjem računa (vključno s transakcijami, začetimi, vendar nedokončanimi pred zaprtjem računa), se ne prekličejo, zato jih moraš poravnati.

5 Vplačila na račun

5.1 Po odprtju računa lahko na račun nakažeš denar:

5.1.1 Z nakazilom gotovine pri izdajateljevem distributerju elektronskega denarja na podlagi zahteve v aplikaciji Aircash.

Seznam lokacij, kjer je mogoče opraviti nakazila denarja, je na voljo v aplikaciji Aircash.

Elektronski denar je izdan takoj po prejemu potrditve uspešne transakcije pri distributerju.

5.1.2 Z neposrednim nakazilom s pomočjo plačilne kartice v aplikaciji Aircash.

Z računom lahko povežeš samo tiste kartice, za uporabo katerih si pooblaščen; z nakazilom s plačilno kartico jamčiš, da si pooblaščen za uporabo kartice, sicer si odgovoren za vso škodo, ki lahko nastane zaradi nepooblaščene uporabe kartice.

Po prejemu potrdila o uspešni transakciji od ponudnika storitve, ki sprejema kartična plačila, je znesek elektronskega denarja izdan takoj.

5.1.3 Z nakazilom na račun prek prenosa na bančni račun.

Pri oddaji plačilnega naloga za nakazila na račun z bančnim nakazilom je uporabnik odgovoren za vnos pravilnih in popolnih plačilnih podatkov, prikazanih uporabniku v aplikaciji Aircash (IBAN, model in sklicna številka). Če vsi podatki niso pravilno vneseni, izdajatelj ne more izdati elektronskega denarja v dobro uporabnikovega računa.

Izdani plačilni nalog izvede banka, pri kateri je odprt bančni račun plačnika, in lahko traja nekaj časa, preden je znesek viden na računu. Načini in roki za izvršitev plačilnih nalogov so odvisni od ponudnika plačilnih storitev plačnika, izdajatelj pa na te načine in roke nima vpliva. Odvisno od plačnikovega ponudnika plačilnih storitev in uporabljenega plačilnega sistema morajo biti pri standardni izvedbi storitve v Evropski uniji sredstva knjižena v dobro izdajateljevega računa najpozneje naslednji delovni dan po izvršitvi plačilnega naloga. Izdajatelj ne nadzoruje postopka, načina in časa plačil, ki jih opravi plačnikov ponudnik plačilnih storitev, in zanje ni odgovoren.

Za sredstva, ki jih izdajatelj prejme od banke plačnika do 21.00 (srednjeevropski čas) s pravilnimi in popolnimi podatki za plačilo na uporabnikov račun (model in sklicna številka), bodo plačana sredstva odobrena kot elektronski denar na računu uporabnika do konca dneva, najpozneje pa naslednji delovni dan. Če transakcija ne vsebuje pravilnih in popolnih informacij, ki omogočajo plačilo na uporabnikov račun (model in sklicna številka) in izdajatelj ne more identificirati uporabnikovega računa, bo izdajatelj izdal nalog za vrnitev sredstev na plačnikov bančni račun v 10 delovnih dneh.

Izdajatelj si pridržuje pravico, da zavrne ali odloži izdajo elektronskega denarja proti prejetim sredstvom, če uporabniški račun nima odobrenih statusov (npr. preverjanje preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma, omejitev porabe, začasna ali trajna blokada računa itd.). Če sredstva niso dodeljena kot elektronski denar na uporabnikov račun zaradi upravičenih razlogov, bodo takšna sredstva vrnjena plačniku v 10 delovnih dneh.

Izdajatelj si pridržuje pravico, da od prejetega zneska zaračuna in odšteje vse bančne stroške in izdatke v zvezi z zadevnim plačilom in vračilom.

5.2 Izdajatelj določi začetne omejitve in si pridržuje pravico do upravljanja omejitev vplačil na račun ter jih vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo plačilni promet, preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, ter drugimi ustreznimi predpisi in notranjimi pravilniki. Izdajatelj uporabniku ni dolžan pojasniti upravljanja omejitev. Spremljamo tudi povezane transakcije, zato si pridržujemo pravico do dodatnih preverjanj, klicev in zadržanja izvršitve plačilnih transakcij na računu.

5.3 Izdajatelj spremlja povprečno stanje gotovine na računu, povprečne vrednosti transakcij in si ob ugotovljenem odstopanju stanja na računu pridržuje pravico, da stopi v stik z uporabnikom zaradi dodatnih pregledov, ter si pridržuje pravico do začasne blokade računa ali omejitve njegove uporabe do izvedbe vseh potrebnih pregledov zaradi zaščite uporabnikov, zagotavljanja varnega plačilnega sistema in spoštovanja zakonodaje. Izdajatelj bo uporabnika obvestil o teh ukrepih in omejitvah v skladu z veljavnimi predpisi in glede na posebnosti situacije.

5.4 Izdajatelj si pridržuje pravico, da razširi možnosti za polnjenje računa, in bo uporabnika o vseh spremembah ustrezno obvestil prek enega od odprtih komunikacijskih kanalov.

6 Odkup

6.1 Uporabnik lahko kadar koli v celoti ali delno zahteva odkup elektronskega denarja na računu po nominalni vrednosti, če zahteva odkup pred prekinitvijo pogodbe. Odkup se nanaša na zahtevo uporabnika, ki jo predloži izdajatelju na enega od načinov, opisanih v tem členu, in zahteva izplačilo sredstev elektronskega denarja z računa na bančni račun uporabnika ali v gotovini. Provizija za unovčenje je določena v Pristojbine in se lahko zaračuna v naslednjih primerih:

1. če uporabnik prekine pogodbo pred datumom poteka;
2. če uporabnik zahteva odkup pred prekinitvijo pogodbe, razen v primeru iz 1. točke tega odstavka, ali
3. v primeru zahteve za odkup po preteku enega leta od datuma prekinitve pogodbe.

6.2 Odkup izven aplikacije Aircash lahko sproži uporabnik s pisno zahtevo, ki ga pošlje po e-pošti na naslov info@aircash.eu oziroma s pošiljanjem pisne zahteve na izdajateljev naslov s priporočeno pošiljko. Ob predložitvi pisne zahteve za odkup mora uporabnik predložiti kopijo veljavnega uradnega osebnega dokumenta, ki ga je izdal pristojni organ, telefonsko številko za stik in podatke o bančnem računu (IBAN, SWIFT), ki je odprt na ime uporabnika pri kreditni instituciji s sedežem v državi članici Evropskega gospodarskega prostora. Zaradi zagotavljanja skladnosti z zakonskimi zahtevami si pridržujemo pravico, da od uporabnika pred obdelavo odkupa zahtevamo dodatne podatke. Odkup bo opravljen, ko uporabnik predloži vse zahtevane informacije ter ko so izpolnjene vse druge pravne zahteve. Ta vrsta odkupa je neodvisna od statusa aplikacije Aircash in omejitev porabe, zanjo pa se ne zaračuna nobena provizija. Kljub temu lahko zanj veljajo omejitve zaradi predpisov o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma in/ali drugih veljavnih zakonov.

6.3 Uporabniki imajo v aplikaciji Aircash možnost, da neposredno zahtevajo unovčenje gotovine z računa na pooblaščenih mestih za izplačilo, ki jih upravljajo izdajateljevi poslovni partnerji. Seznam teh mest je na voljo na izdajateljevem spletnem mestu in v aplikaciji Aircash (če obstaja) pod naslednjimi pogoji:

6.3.1 Uporabnik pošlje zahtevo za izplačilo gotovine s pošiljanjem plačilnega naloga neposredno izdajatelju v aplikaciji Aircash, nato pa izdajatelj preveri stanje na računu in status. Zahteva je odobrena le, če je na računu dovolj sredstev za kritje zahtevanega zneska in povezanih provizij ter če račun ohranja status odobrenega računa (npr. omejitve porabe). Če je zahteva pravilno posredovana in so izpolnjeni pogoji glede statusa računa, izdajatelj uporabniku v aplikaciji takoj pošlje obvestilo v obliki 6-mestne kode ali kode QR/črtne kode po prejemu naloga. Sredstva bodo na voljo za izplačilo na prodajnem mestu distributerja takoj po prejemu 6-mestne kode ali kode QR/črtne kode. Uporabnik nato prejeto kodo pokaže članu osebja na prodajnem mestu izdajateljevega poslovnega partnerja, tj. na mestu za izplačilo. Član osebja lahko poleg kode od uporabnika zahteva, da predloži identifikacijski dokument (osebno izkaznico ali potni list) in/ali posreduje dodatne informacije, kot to določajo veljavni predpisi. Če zavrnete predložitev identifikacijskega dokumenta na zahtevo člana osebja, bo izplačilo zavrnjeno.

6.3.2 Transakcija izplačila, ki jo uporabnik sproži s prejeto kodo QR/črtno kodo/6-mestno kodo, se šteje za odobreno po predložitvi kode na mestu izplačila.

6.3.3 Če distributer nima na voljo gotovine v znesku, za katerega se zahteva plačilo, dvig ne bo mogoč. Izdajatelj ni odgovoren, če na mestu izplačila ni na voljo gotovine v znesku, za katerega se zahteva plačilo, prav tako pa ne sprejema odgovornosti za razpoložljivost in ustrezno delovanje mest za izplačila.

6.3.4 Izdajatelj določi začetne omejitve in si pridržuje pravico do upravljanja omejitev izplačil z računa ter jih vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo plačilne sisteme, preprečevanje pranja denarja, preprečevanje financiranja terorizma, ter drugimi ustreznimi predpisi. Izdajatelj uporabniku ni dolžan pojasniti upravljanja omejitev. Spremljamo tudi povezane transakcije, zato si pridržujemo pravico do dodatnih preverjanj, klicev in zamika izvršitve izplačilnih transakcij z računa.

7 Plačevanje z elektronskim denarjem

7.1 Uporabnik lahko uporablja elektronski denar na računu za plačila v spletnih trgovinah in/ali prodajnih mestih (»**trgovine**«), ki sprejemajo plačilo z elektronskim denarjem Aircash, ki ga izda izdajatelj. Za plačilo veljajo pogoji trgovine o sprejemanju plačil, kot je navedeno na spletnem mestu teh trgovin. Plačila lahko izvedete le, če imate zadostno stanje na računu za izvedbo transakcije.

7.2 Plačila so lahko omejena glede na trgovino in stanje računa. Izdajatelj ne zagotavlja, da bo račun kot način plačila vedno na voljo vsem trgovinam.

7.3 Uporabnik lahko sproži plačilo v trgovinah, ki sprejemajo plačila z računa:
a) na spletu z neposrednim sproženjem naročila v aplikaciji Aircash ali z izbiro možnosti »plačilo Aircash« na spletnem mestu trgovine, in
b) na fizičnem prodajnem mestu, ki podpira plačila z elektronskim denarjem Aircash z uporabo načina plačila iz aplikacije Aircash.

7.4 V primerih (a) in (b) se uporabniku v aplikaciji Aircash odpre plačilni nalog v določeni obliki, ki ga uporabnik avtorizira in s tem poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije ter digitalno podpiše nalog za dokazovanje nepreklicnosti plačila.

Izdajatelj izvede plačilo takoj po prejemu pravilnega plačilnega naloga in če so izpolnjene zahteve, povezane s statusom računa, kar pomeni, da ko je transakcija potrjena, naloga ni mogoče več preklicati.

7.5 V primeru iz točke 7.3(b) uporabnik blagajniku na prodajnem mestu navede, da bo plačilo opravil z uporabo aplikacije Aircash, pri čemer blagajniku pokaže kodo QR, prikazano na zaslonu pametnega telefona, ki jo blagajnik nato skenira. Na tej točki se za uporabnika generira predhodno izpolnjen plačilni nalog, ki ga uporabnik avtorizira na enak način kot v točki 7.4.

7.6 Izdajatelj lahko uvede dodatne varnostne ukrepe za potrditev plačila in zaščito računa pred neodobrenimi transakcijami. Uporabnik mora upoštevati varnostne postopke v skladu z navodili izdajatelja.

7.7 Zavrnitev plačilnih nalogov: Izdajatelj bo izvedbo plačila zavrnil v naslednjih primerih:

1. če izvedba transakcije pomeni kršitev določbe nacionalnega ali mednarodnega prava ali odredbe, ki jo je izdal pristojni upravni ali sodni organ, ali če obstaja utemeljen sum, da bo izvedba transakcije pomenila kršitev ali kaznivo dejanje, in/ali če je transakcija prepovedana iz drugih razlogov;
2. za preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma in/ali v primeru suma goljufivega in/ali nezakonitega vedenja;
3. če poverilnice za dostop in/ali varnostni parametri niso posredovani oziroma so posredovani parametri nepopolni;
4. če je račun blokiran in/ali so bili dosežene omejitve; ali
5. če na računu ni dovolj sredstev za izvedbo transakcije.

7.8 Če je transakcija zavrnjena, bo uporabnik o tem takoj obveščen prek aplikacije Aircash.

8 Neplačana ali neredna plačila

8.1 Če je izdajatelj v skladu z zakonom odgovoren za izvršitev plačilne transakcije, ki jo je odredil uporabnik kot plačnik, je dolžan uporabniku nemudoma vrniti znesek neplačane ali nepravilno izvršene plačilne transakcije, in če je račun uporabnika obremenjen, obnoviti stanje računa, kakršno bi bilo, če ne bi bilo nepravilnega plačila, razen če dokaže, da je prejemnikov ponudnik plačilnih storitev prejel znesek zadevne plačilne transakcije.

8.2 Izdajatelj ni odgovoren za neizvršitev ali nepravilno izvršitev plačilne transakcije, če je plačilni nalog izvršen v skladu z enolično identifikacijsko oznako prejemnika plačila, ki jo določi uporabnik (npr. izbira številke mobilnega telefona prejemnika plačila).

8.3 Uporabnik ima pravico zahtevati povračilo provizij, pobranih ali odtegnjenih z računa, ki so povezane s potrjeno transakcijo, ki ni bila izvedena ali je bila izvedena nepravilno.

8.4 Uporabnik je dolžan izdajatelja obvestiti o neizvršeni, nepravilno izvršeni ali zamujeni izvršitvi plačilne transakcije takoj, ko je zanjo izvedel.

9 Neodvisni ponudniki storitev

9.1 Uporabnik lahko:

1. uporablja informacije o računu plačilne storitve in za izvedbo tretjemu ponudniku storitev naroči dostop do informacij v svojem računu; ali
2. uporablja storitev odreditve plačila in za izvedbo tretjemu ponudniku storitev naroči dostop do informacij v svojem računu.

9.2 Za vsa navodila, prejeta od neodvisnega ponudnika storitev, se šteje, da jih je izdajatelj prejel od uporabnika. Uporabnik svojih varnostnih podatkov ne sme posredovati tretji osebi.

9.3 Izdajatelj lahko ponudniku storitev tretje osebe zavrne dostop do uporabniškega računa v primeru suma ali tveganja nepooblaščenega ali goljufivega dostopa tega neodvisnega ponudnika storitev. Preden izdajatelj to stori, bo uporabnika računa na dogovorjeni način obvestil pred takšno onemogočitvijo ali takoj po njej, takoj ko bo to objektivno mogoče. V obeh primerih bo izdajatelj to sporočil uporabniku na način, za katerega meni, da je v danih okoliščinah najprimernejši. Izdajatelj uporabniku ne bo razkril razlogov, če bi to lahko ogrozilo razumne varnostne ukrepe ali bilo kako drugače nezakonito.

9.4 Izdajatelj lahko tretjemu ponudniku storitev zagotovi poseben način dostopa do uporabniškega računa. Če to stori in če neodvisni ponudnik storitev poskuša dostopati do računa na drug način, lahko izdajatelj ta dostop onemogoči.

9.5 Če uporabnik meni, da je bilo plačilo nepravilno ali neodobreno, mora o tem čim prej obvestiti izdajatelja, tudi če uporablja neodvisnega ponudnika storitev.

9.6 Izdajatelj si pridržuje pravico, da za vse storitve, povezane z računom, do katerih uporabnik dostopa prek tretjih ponudnikov storitev, izvede vse varnostne ukrepe, vključno z zanesljivim preverjanjem pristnosti uporabnika.

9.7 Izdajatelj ni stranka pogodbenega razmerja med tretjimi ponudniki storitev in uporabnikom, zato ne prevzema nobene odgovornosti za obveznosti, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja med tretjimi ponudniki storitev in uporabnikom.

10 Prejemanje plačil iz trgovin

10.1 Trgovine lahko ponudijo možnost plačil na uporabnikov račun. Uporabnik lahko začne transakcijo tako, da na spletnem mestu trgovine izbere plačilno možnost »denarnica Aircash«, pri čemer veljajo plačilni pogoji trgovine. Takoj ko trgovina izvede plačilo, se plačani znesek prenese na uporabnikov račun (po odbitku morebitnih provizij trgovine). Plačila, prejeta iz trgovine, bodo prikazana v zgodovini transakcij v uporabnikovem računu skupaj z datumom prejema (datum plačila), zaračunanimi provizijami in po potrebi uporabljenim menjalnim tečajem. Vsaka transakcija ima edinstven ID transakcije in je prikazana v zgodovini transakcij. Izdajatelj ne spreminja podatkov, prikazanih v zgodovini transakcij. Prejeta plačila boš lahko redno uskladil s svojimi evidencami.

10.2 Plačila ne bo mogoče prejeti v naslednjih primerih:

1. uporabniški račun je blokiran oziroma nima zahtevanega statusa, ki bi omogočal prejemanje plačil; ali
2. trgovina ni pooblaščena za plačevanje na uporabnikov račun.

10.3 Če je zahteva za plačilo v trgovini zavrnjena, bo uporabnik o tem takoj obveščen prek aplikacije Aircash.

10.4 Vsaka transakcija ima edinstven ID transakcije in je prikazana v zgodovini transakcij. Ko z nami komuniciraš o določeni transakciji, navedi to identifikacijsko številko transakcije. Redno preverjaj stanje na svojem računu. Morebitne nepravilnosti čim prej sporoči ali pojasni prek službe za pomoč strankam.

11 Plačilo računov iz denarnice Aircash

11.1 Uporabnik ima možnost, da račune s kodo 2D plača z elektronskim denarjem. Oddaja plačilnega naloga poteka s skeniranjem 2D-kode na računu/potrdilu o plačilu in je omogočena glede na IBAN ponudnika storitev s sedežem v EU za države, katerih aktualni seznam je kadar koli na voljo na povezavi https://aircash.eu/aircash-features/.

11.2 Uporabnik se zavezuje, da bo to storitev uporabljal izključno za veljavna in zakonita plačila v skladu z ustreznimi predpisi in temi splošnimi pogoji.

11.3 Časovni okviri za izvedbo Spodaj navedeni časovni okviri veljajo za veljavna in potrjena naročila:

- Za naročila oddana do 13.00 (srednjeevropski čas) na delovni dan bo transakcija izvedena na isti delovni dan, datum valute pa je isti dan. Za naročila oddana po 13.00 (srednjeevropski čas) na delovni dan bo transakcija izvedena z datumom valute naslednji delovni dan (do konca tega dneva).

11.4 Če naročila ni mogoče izvršiti, bo uporabnik o tem prejel obvestilo v aplikaciji Aircash in navedbo neuspešne transakcije na seznamu transakcij. Če ponudnik plačilnih storitev prejemnika plačila iz razlogov, na katere izdajatelj ne more vplivati, ne more ali noče nakazati sredstev na račun prejemnika plačila, bodo vrnjena sredstva samodejno nakazana kot elektronski denar na račun uporabnika do konca dneva, ko so bila vrnjena izdajatelju.

11.5 Po izvršitvi plačilnega naloga bo uporabnik v aplikaciji Aircash prejel potrdilo o plačilu v obliki dokumenta .pdf, ki ga lahko po želji prenese iz aplikacije Aircash.

11.6 Izdajatelj za uporabo storitve plačevanja računov iz denarnice Aircash zaračuna provizijo, katere višina je določena v Pristojbine. Provizija se zaračuna neposredno in v celoti z računa na dan transakcije, tj. odobritve transakcije, razpoložljivo stanje na računu pa se zmanjša za znesek provizije.

12 Izplačila gotovine na bankomatih z uporabo aplikacije Aircash

12.1 Izdajatelj podpira možnost izplačil elektronskega denarja, shranjenega na računu, na bankomatih ali drugih samopostrežnih terminalih, ki jih upravlja ponudnik storitve v skladu s pogodbo, sklenjeno z izdajateljem. Seznam ponudnikov storitev, katerih bankomati ali drugi samopostrežni terminali omogočajo izplačilo gotovine, je na voljo na izdajateljevem spletnem mestu.

12.2 Za storitev dviga denarja na bankomatih izdajatelj zaračuna provizijo za uporabo v znesku, ki je določen v Pristojbine. Provizija se zaračuna neposredno in v celoti z računa na dan transakcije, tj. odobritve transakcije, razpoložljivo stanje na računu pa se zmanjša za znesek provizije.

12.3 Uporabnik pošlje zahtevo za izplačilo gotovine neposredno izdajatelju v aplikaciji Aircash, nato pa izdajatelj preveri stanje na računu in status. Zahteva je odobrena le, če je na računu dovolj sredstev za kritje zahtevanega zneska in povezanih provizij ter če račun ohranja status odobrenega računa (npr. omejitve porabe). Če je zahteva pravilno posredovana in so izpolnjeni pogoji glede statusa računa, izdajatelj uporabniku v aplikaciji takoj pošlje obvestilo v obliki 6-mestne kratkotrajne kode, ki jo uporabnik lahko vnese v bankomat ali drugo samopostrežno napravo za izplačilo gotovine. Sredstva bodo na voljo za izplačilo na prodajnem mestu distributerja takoj po prejemu 6-mestne kode.

12.4 Transakcija dviga, ki jo uporabnik sproži s prejeto 6-mestno kodo, se šteje za odobreno po vnosu kode v bankomat.

12.5 Če bankomat nima dovolj razpoložljive gotovine za zahtevani znesek, izplačilo ne bo mogoče. Izdajatelj ni odgovoren, če na bankomatu ali mestu za izplačilo gotovine ni na voljo bankovcev v znesku, ki ga je uporabnik zahteval, bodisi zaradi prevelikega zneska bodisi zaradi zneska, ki ga ni mogoče izplačati zaradi pomanjkanja bankovcev ustrezne vrednosti, ter ni odgovoren za razpoložljivost in pravilno delovanje bankomatov in samopostrežnih terminalov.

12.6 Izdajatelj določi začetne omejitve in si pridržuje pravico do upravljanja omejitev izplačil z računa ter jih vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo plačilne transakcije, preprečevanje pranja denarja, preprečevanje financiranja terorizma ter drugimi ustreznimi predpisi in internimi pravilniki. Izdajatelj uporabniku ni dolžan pojasniti upravljanja omejitev. Spremljamo tudi povezane transakcije, zato si pridržujemo pravico do dodatnih preverjanj, klicev in zamika izvršitve izplačilnih transakcij z računa.

13 Plačilo na bančni račun

13.1 Uporabnik lahko z elektronskim denarjem, shranjenim na računu, opravlja plačila na bančni račun, katerega podatke je vnesel v aplikacijo Aircash. Plačilo na bančni račun, omogočeno v dobro prejemnikov na ustreznih območjih https://aircash.eu/aircash-features/.

13.2 V aplikaciji Aircash mora uporabnik najprej vnesti IBAN, tj. številko bančnega računa, na katerega bo izvedeno plačilo, skupaj z zahtevanimi podrobnostmi plačila. Uporabnik nato samostojno elektronsko sproži transakcijo iz mobilne aplikacije, tako da določi znesek plačila v okviru razpoložljivih omejitev in potrdi izvedbo transakcije.

13.3 Za plačila iz denarnice Aircash na bančni račun izdajatelj zaračuna provizijo za uporabo te storitve v višini, določeni v Pristojbine, ki neposredno in v celoti bremeni račun na dan transakcije, tj. odobritve transakcije, razpoložljivo stanje na računu pa se zmanjša za znesek provizije.

13.4 Časovni okviri za izvedbo Spodaj navedeni časovni okviri veljajo za veljavna in potrjena naročila.

Za naročila oddana do 13.00 (srednjeevropski čas) na delovni dan bo transakcija izvedena na isti delovni dan, datum valute pa je isti dan. Za naročila oddana po 13.00 (srednjeevropski čas) na delovni dan bo transakcija izvedena z datumom valute naslednji delovni dan (do konca tega dneva).

13.5 Če naročila ni mogoče izvršiti, bo uporabnik o tem prejel obvestilo v aplikaciji Aircash in navedbo neuspešne transakcije na seznamu transakcij. Če ponudnik plačilnih storitev prejemnika plačila iz razlogov, na katere izdajatelj ne more vplivati in zanje ni odgovoren, ne more ali noče nakazati sredstev na račun prejemnika plačila, bodo vrnjena sredstva samodejno nakazana kot elektronski denar na račun uporabnika do konca dneva, ko so bila vrnjena izdajatelju.

13.6 Izdajatelj določi začetne omejitve in si pridržuje pravico do upravljanja plačil na račun ter jih vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo plačilne transakcije, preprečevanje pranja denarja, preprečevanje financiranja terorizma, ter drugimi ustreznimi predpisi. Izdajatelj uporabniku ni dolžan pojasniti upravljanja omejitev. Spremljamo tudi povezane transakcije, zato si pridržujemo pravico do dodatnih preverjanj, klicev in zadržanja izvršitve plačilnih transakcij na bančnem računu.

14 Varnostne nastavitve računa

14.1 Uporabnik je dolžan zagotoviti, da so podatki, shranjeni v zvezi z računom, vedno točni in posodobljeni. Uporabnik vnese spremembe kontaktnih podatkov, zlasti e-poštnega naslova ali mobilne številke, v profilni del računa. Uporabnik mora izdajatelja pravočasno obvestiti o vsaki spremembi osebnih podatkov ali spremembi podatkov v dokumentih, ki jih je predhodno posredoval izdajatelju. Uporabnik je odgovoren za vso škodo, ki bi lahko nastala zaradi kršitve te določbe splošnih pogojev.

14.2 Izdajatelj lahko kadar koli preveri, ali so osebni podatki, shranjeni v zvezi z uporabnikom, točni in posodobljeni, tudi tako, da od uporabnika zahteva predložitev veljavnih dokazil.

14.3 Izdajatelj je zaradi ohranjanja ravni varnosti računa pooblaščen, da stopi v stik z uporabnikom tako, da mu pošlje e-pošto na e-poštni naslov, registriran in shranjen v razdelku uporabnika, ali prek besedilnih sporočil ali na drug način na shranjeno številko mobilnega telefona.

14.4 Uporabnik mora zagotoviti, da sta shranjeni elektronski naslov in številka mobilnega telefona dostopna in pod njegovim nadzorom, ter mora takoj prenesti in prebrati vsako sporočilo, ki ga pošlje izdajatelj, da bi preprečil nepooblaščeno uporabo računa.

14.5 Če izdajatelj meni, da obstaja tveganje goljufije ali varnostna grožnja uporabniškemu računu ali varnosti storitve Aircash na splošno, bo na najhitrejši in najvarnejši način stopil v stik z uporabnikom z uporabo kontaktnih podatkov, ki jih je navedel uporabnik, da bi mu sporočil, kaj mora storiti, da bi pomagal odpraviti ta tveganja.

14.6 Uporaba računa je omejena na znesek, ki je na računu na voljo ob potrditvi transakcije, zmanjšan za znesek veljavnih provizij. Izdajatelj določi začetne omejitve in si pridržuje pravico do upravljanja omejitev na uporabnikovem računu ter jih vzdržuje v skladu s predpisi, ki urejajo plačilne sisteme, preprečevanje pranja denarja, preprečevanje financiranja terorizma, ter drugimi ustreznimi predpisi. Izdajatelj uporabniku ni dolžan pojasniti upravljanja omejitev. Spremljamo tudi povezane transakcije, zato si pridržujemo pravico do dodatnih preverjanj, klicev in zadržanja izvršitve plačilnih transakcij.

15 Odgovornost uporabnika za varovanje zaupnosti podatkov in ukrepi, ki jih je treba sprejeti v primeru izgube, kraje ali zlorabe

15.1 Uporabnik mora svoj mobilni telefon z aplikacijo Aircash in podatke za dostop do aplikacije (PIN) zaščititi pred nepooblaščeno uporabo s strani tretjih oseb, saj so podlaga za dvojno preverjanje pristnosti in možnost uporabe računa. Uporabnik je odgovoren za kakršno koli škodo, ki bi lahko nastala zaradi pomanjkljive skrbnosti v zvezi z zaščito mobilnega telefona z aplikacijo Aircash in kodo PIN ter zaradi kršitve določb tega člena in drugih določb splošnih pogojev.

15.2 Uporabnikove varnostne obveznosti so vsaj naslednje:

- skrbno varovanje dostopa do mobilne naprave, na kateri se nahaja aplikacija Aircash, in dostopa do same aplikacije Aircash z zaupnim geslom, ki ga pozna samo uporabnik;
- skrbno izvajanje ukrepov za zaščito dodeljenih ali izbranih osebnih varnostnih poverilnic, da bi preprečili njihovo izgubo, krajo, zlorabo ali nepooblaščeno razkritje.

Na primer, prostovoljno razkritje ali dajanje na voljo dodeljenih ali izbranih personaliziranih varnostnih poverilnic tretji osebi se šteje za dejanje, ki je v nasprotju z obveznostjo skrbnega ravnanja, in v takem primeru uporabnik nosi tveganje in posledično škodo ter je odgovoren tudi za škodo, ki jo lahko utrpi družba.

- Uporabnik v nobenem primeru ne sme posredovati ali kako drugače dati na voljo osebnih varnostnih poverilnic prek e-pošte, spletnih mest ali na kakršen koli drug način, prav tako ne sme odpirati, posredovati ali odgovarjati na sporočila elektronske pošte (e-pošta) ali besedilna sporočila, ki ustvarjajo vtis, da prihajajo od družbe Aircash. Uporabnik potrjuje, da se zaveda, da bo vsako e-poštno sporočilo družbe Aircash poslano izključno z uradnega e-poštnega naslova družbe Aircash, ki se konča z @aircash.eu, in da **zaposleni v družbi Aircash od uporabnika nikoli ne bodo zahtevali razkritja ali posredovanja (ustno ali pisno) nobenih poverilnic, vključno s kodo PIN, aktivacijskimi kodami in podobno.**
- Uporabnik ne sme odpirati sporočil elektronske pošte (e-pošta), priponk ali hiperpovezav (povezave) iz nezaupljivih sporočil ali sporočil, ki jih ne prejme iz domene aircash.eu.
- Uporabnik mora upoštevati, do katerih spletnih mest dostopa z naprav, ki dostopajo do aplikacije Aircash, saj dostop do nekaterih spletnih mest pomeni povečano tveganje okužbe računalnikov, mobilnih in drugih naprav z zlonamerno programsko opremo.
- Uporabnik ne sme nepooblaščeno spreminjati naprav, ki se uporabljajo kot sredstvo za identifikacijo/pooblastilo, in/ali mobilne naprave (na primer naprave s korenskim dostopom).
- Če je uporabnik v svoji napravi, ki jo uporablja kot sredstvo za identifikacijo/preverjanje pristnosti/avtorizacijo, aktiviral uporabo biometričnega preverjanja pristnosti, mora zagotoviti, da so v isti napravi, ki se uporablja kot sredstvo za identifikacijo/avtentikacijo/avtorizacijo, vedno shranjeni samo njegovi biometrični podatki, saj se šteje, da je vsako prijavo prek katere koli metode biometričnega preverjanja pristnosti opravil uporabnik, vključno z vsemi naročili, ki so bila po prijavi z uporabo teh metod morda zaključena, in nosi polno odgovornost za vso nastalo škodo.

15.3 Vsi uporabniški in varnostni podatki za dostop do aplikacije Aircash ali računa so zaupni za uporabnike in se kot taki ne smejo razkriti tretjim osebam. Podatki o transakcijah se samodejno sinhronizirajo z uporabnikovimi mobilnimi aplikacijami, izdajatelj pa ni odgovoren za nepooblaščeno razkritje teh podatkov tretjim osebam in za krajo ali izgubo uporabnikovih mobilnih telefonov. V tem primeru se mora uporabnik nemudoma obrniti na službo za pomoč strankam izdajatelja, ki bo nemudoma blokirala uporabnikov račun in/ali omejila uporabo uporabnikovega računa. V takih primerih lahko izdajatelj tem uporabnikom na njihovo pobudo omogoči ponovno registracijo in/ali preverjanje identitete za uporabo storitve računa.

15.4 V primeru izgube, kraje, zlorabe ali druge nepooblaščene uporabe podatkov za dostop ali varnostnih parametrov mora uporabnik nemudoma po telefonu od trenutka, ko je to izvedel ali bi

moral izvedeti (telefonska številka uporabniške podpore je navedena na spletni strani), ali prek spleta oziroma e-poštnega sporočila kontaktirati izdajatelja (kontaktni naslov izdajatelja je naveden na spletnem mestu), da blokira njegov račun (»obvestilo o blokadi«). Vsaka zamuda pri obveščanju izdajatelja lahko vpliva na varnost uporabniškega računa in povzroči odgovornost uporabnika za morebitne izgube, če je zamuda pri obveščanju izdajatelja posledica naklepa ali hude malomarnosti. Če uporabnik sumi, da je nekdo drug dostopal do njegovega računa, ali če sumi na drugo zlorabo, se mora takoj obrniti na policijo.

15.5 Izdajatelj ne daje nobenih jamstev za dobavo ali ustreznost blaga ali storitev, plačanih prek računa. Izdajatelj ni pooblaščen za pogajanja, napredovanje in/ali spore v poslovnih odnosih med trgovci in uporabniki ter v njih ne sodeluje. Izdajatelj omogoča plačila z elektronskim denarjem in je odgovoren, da so plačila izvedena v skladu z obveznostmi, ki jih določajo veljavni predpisi. Uporabniki imajo pravico opredeliti naravo svojega poslovnega razmerja, ki služi kot osnova za pripravo in izvedbo transakcije. Če uporabnik sumi na zlorabo ali druge nezakonite okoliščine, mora o tem obvestiti pristojne organe in sprožiti ustrezne postopke. Izdajatelj je na voljo vsem ustreznim organom.

16 Provizije in menjalni tečaji

16.1 Vse provizije, ki jih Izdajatelj zaračunava v zvezi s storitvijo denarnice Aircash, so navedene na Izdajateljevi spletni strani v razdelku "Pristojbine".

16.2. Izdajatelj ne zaračunava provizij za odprtje in aktivacijo ter vzdrževanje računa ali za preverjanje stanja na računu.

16.3 Če lastnik kasneje zahteva spremembo imetnika predhodno izdanega elektronskega denarja, lahko izdajatelj za to storitev zaračuna provizijo v znesku, določenom v Pristojbinami.

16.4 Izdajatelj si pridružuje pravico, da zaračuna provizijo za plačila, opravljena z računa v dobro določenih trgovin, v znesku, določenenom v Pristojbinami. Te provizije se uporabniku prikažejo pred potrditvijo plačila. Trgovine lahko za to obliko plačila zaračunajo provizijo, vendar gre za neposredno poslovno razmerje med uporabnikom in trgovino in ni na noben način povezano s provizijami, ki jih zaračuna izdajatelj, prav tako pa za to ni odgovoren izdajatelj.

16.5 Če se po začetku veljavnosti teh splošnih pogojev spremeni višina ali uporaba določenih provizij, povezanih z računom, izdajatelj ustrezno in pravočasno obvesti uporabnike.

16.6 Za pretvorbo sredstev, ki jo uporabnik opravi v denarnici Aircash, se uporabi izdajateljev menjalni tečaj, ki je med pretvorbo na voljo na izdajateljevem spletnem mestu in neposredno v aplikaciji Aircash. Povezava: https://aircash.eu/aircash-currency-exchange-rates/.

17 Blokada računa

17.1 Izdajatelj lahko blokira uporabnikov račun ali kako drugače omeji njegovo uporabo iz razlogov, ki so med drugim povezani z varnostjo računa ali katere koli njegove varnostne funkcije, ali če upravičeno sumi, da je prišlo do nepooblaščene ali goljufive uporabe uporabniškega računa ali da je bila ogrožena katera koli varnostna funkcija računa Aircash ali storitve Aircash na splošno, pa tudi v primeru kršitve katere koli določbe teh splošnih pogojev poslovanja in/ali ustreznih predpisov.

17.2 Uporabnik bo takoj, ko bo mogoče, obveščen o kakršni koli blokadi računa v skladu z veljavnimi predpisi in v odvisnosti od okoliščin primera. Izdajatelj nikakor ni dolžan pojasniti razlogov za blokado ali omejitev uporabe računa, če utemeljeno domneva, da bi to lahko vplivalo na varnostne interese izdajatelja ali uporabnika ali bi lahko oviralo izvajanje ukrepov in dejanj pristojnih organov.

18 Odgovornost izdajatelja

18.1 Izdajatelj ne jamči, da bodo trgovine sprejele plačilo z računa ali da bo izdajatelj odobril določeno transakcijo. To je lahko posledica okoliščin na strani izdajateljevega sistema ali sistema tretje osebe, nečesa, na kar izdajatelj nima razumnega vpliva, ali ker izdajatelj sumi na zlorabo računa.

18.2 Izdajatelj ni odgovoren, če trgovina zavrne plačila z računa ali izdajatelj zavrne odobritev transakcije ali prekliče ali začasno ustavi uporabo računa v obsegu, ki ga dovoljujejo ti splošni pogoji in zakon.

18.3 Če zakon ne določa drugače, izdajatelj ni odgovoren za nobeno neposredno ali posredno izgubo ali škodo, ki bi jo uporabnik utrpel zaradi popolne ali delne uporabe ali nezmožnosti uporabe računa ali njegove uporabe s strani tretje osebe. Izdajatelj tudi ni odgovoren za kakršne koli izgube ali stroške, ki jih ima uporabnik zaradi izpolnjevanja zakonskih in regulativnih zahtev izdajatelja.

18.4 Če uporabnik računa ne uporablja v skladu s temi splošnimi pogoji ali če izdajatelj ugotovi, da uporabnik uporablja račun brez dovoljenja, ima izdajatelj pravico uporabniku zaračunati vse razumne stroške, ki jih ima izdajatelj zaradi ukrepov, s katerimi uporabniku prepreči neprimerno in/ali nezakonito uporabo računa, in vrniti vsa sredstva zaradi dejavnosti uporabnika.

19 Odgovornost uporabnika

19.1 Uporabnik mora izdajatelja nemudoma obvestiti, če ugotovi, da je bilo prek njegovega računa in aplikacije izvedeno neodobreno ali nepopolno plačilo. Zahteve in ugovori v zvezi z neodobrenim in nepopolnim plačilom so izključeni, če uporabnik ne obvesti izdajatelja v 13 (trinajstih) mesecih od datuma nepravilnega plačila.

19.2 Če uporabnik ve ali se lahko upravičeno domneva, da ve ali sumi, da so bili njegov račun, mobilni telefon, podatki za dostop ali kateri koli drug varnostni parameter izgubljeni, ukradeni, zlorabljeni in/ali kako drugače ogroženi, mora o izgubi ali kraji podatkov za dostop, zlorabi ali nepooblaščeni uporabi podatkov za dostop in varnostnih parametrov takoj obvestiti izdajatelja.

19.3 V primeru neodobrenega plačila ali plačila, ki je bilo napačno izvedeno zaradi naše napake, izdajatelj v najkrajšem možnem času povrne plačani znesek, vključno z vsemi pristojbinami. To ne velja za naslednje situacije:

1. če je neodobreno plačilo posledica tega, da uporabnik ni ustrezno skrbel za varnost svojega mobilnega telefona in/ali podatkov za dostop, ali druge zlorabe ali goljufivega ravnanja s strani uporabnika; v tem primeru je uporabnik še naprej odgovoren za celoten znesek transakcij;
2. če uporabnik izdajatelja nemudoma ne obvesti o izgubi mobilnega telefona in/ali podatkov za dostop ali drugem dogodku, za katerega se upravičeno pričakuje, da bo ogrozil varnost uporabniškega računa, potem ko je uporabnik za tak dogodek izvedel ali se upravičeno pričakuje, da bi zanj izvedel; v tem primeru je uporabnik odgovoren za vse izgube, dokler o takem dogodku ne obvesti izdajatelja;
3. če transakcija ni bila odobrena, vendar je uporabnik ravnal goljufivo ali namerno ali iz malomarnosti ogrozil varnost računa; v tem primeru je uporabnik sam odgovoren za vse izgube;
4. če uporabnik ne izpodbija transakcije in/ali izdajatelja ne opozori na neodobreno ali napačno izvedeno transakcijo v 13 (trinajstih) mesecih od dneva transakcije; ali
5. v drugih primerih, kot to določajo veljavni predpisi.

19.4 Razen v primeru uporabnikovega goljufivega ravnanja se prejšnji odstavek ne uporablja za transakcije, opravljene potem, ko je uporabnik obvestil izdajatelja, če izdajatelj uporabniku ni zagotovil ustreznih sredstev obveščanja ali če bi izdajatelj moral uporabiti močna sredstva preverjanje pristnosti, vendar tega ni storil; v tem primeru je izdajatelj odgovoren in mora uporabniku čim prej vrniti vse zneske v zvezi z neodobreno transakcijo.

19.5 Brez poseganja v zgoraj navedeno se uporabnik zavezuje, da bo na prvo mesto postavljal varnost podatkov, redno in pogosto pregledoval zgodovino transakcij na računu ter se z vsemi vprašanji ali pomisleki nemudoma obrnil na izdajateljevo službo za pomoč strankam.

19.6 V primeru napačnih ali napačno usmerjenih plačil bo izdajatelj v skladu z zakonom sprejel ustrezne ukrepe za pomoč uporabniku pri iskanju in izterjavi zneskov, ki so predmet takih plačil.

19.7 V skladu z zgoraj navedenim izdajatelj ne odgovarja za napake v delovanju svoje storitve in/ali za napake v delovanju posredniških storitev, na katere se sklicuje pri izpolnjevanju svojih obveznosti po teh splošnih pogojih, če je takšna napaka posledica izrednih in nepredvidenih okoliščin, na katere izdajatelj ali posrednik, na katerega se nanaša, nima razumnega vpliva.

20 Varstvo osebnih podatkov

20.1 V obsegu zagotavljanja storitve denarnice Aircash izdajatelj prevzema vlogo upravljavca podatkov za obdelavo osebnih podatkov. Uporabnikove osebne podatke obdelujemo v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu fizičnih oseb pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku teh podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: Splošna uredba o varstvu podatkov). Za več informacij o varstvu podatkov glejte dokument Informacije o obdelavi osebnih podatkov, ki je na voljo na izdajateljevem spletnem mestu.

21 Trajanje in prekinitev pogodbe

21.1 Pogodba med izdajateljem in uporabnikom o uporabi računa je sklenjena za nedoločen čas.

21.2 Uporabnik lahko kadar koli prekine to pogodbo tako, da izdajatelju pošlje elektronsko sporočilo ali prek aplikacije Aircash ali pisno zahtevo na naslov izdajatelja.

21.3 Izdajatelj sme prekiniti pogodbeno razmerje z vnaprejšnjim 2 (dvo)-mesečnim odpovednim rokom po elektronski pošti na registrirani elektronski naslov, ki ga je navedel uporabnik, ali s pisno zahtevo, poslano na registrirani naslov uporabnika.
21.4 V primeru pomembnega razloga lahko izdajatelj kadar koli s takojšnjim učinkom prekine pogodbeno razmerje z uporabnikom tako, da pošlje elektronsko sporočilo na elektronski naslov, ki ga je navedel uporabnik, ali s pisno zahtevo, poslano na registrirani naslov uporabnika, ne glede na druge določbe (izredna odpoved). Pomembni razlogi za prekinitev pogodbe s takojšnjim učinkom in brez odpovednega roka so med drugim naslednji:

1. uporabnik ni zagotovil točnih in/ali popolnih informacij o svoji identiteti ali je zamolčal druga pomembna dejstva, ki bi vplivala na izdajateljevo odločitev o vzpostavitvi poslovnega odnosa;
2. uporabnik je kršil določila teh splošnih pogojev in določil;
3. obstaja sum, da je uporabnik storil prekršek ali kaznivo dejanje ali kršil določbe predpisov s področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma;
4. uporabnik uporablja račun na nezakonit način in/ali za nezakonite in/ali prepovedane namene;
5. obstaja sum na grožnjo varnostnim interesom ali
6. izdajatelj mora iz pravnih razlogov odpovedati pogodbo brez predhodnega obvestila.

21.5 Ob začetku veljavnosti odpovedi pogodbe bo uporabniški račun blokiran. Izdajatelj uporabniku plača znesek na njegovem računu v času blokade, zmanjšan za vsa zapadla plačila in pristojbine. V primeru prekinitve pogodbe mora uporabnik upoštevati določbe o odkupu. Po 6 (šestih) letih od prenehanja veljavnosti pogodbe ne bo mogoče zahtevati izplačila elektronskega denarja z uporabnikovega računa.

22 Dopolnila splošnih pogojev in določil

22.1 Izdajatelj lahko spremeni te splošne pogoje, če je uporabnika o nameravani spremembi obvestil vsaj 2 (dva) meseca pred datumom začetka veljavnosti sprememb.

22.2 Izdajatelj pisno obvesti uporabnika o nameravanih spremembah splošnih pogojev in določil vsaj 2 (dva) meseca pred njihovo uveljavitvijo. Obvestilo bo poslano na elektronski naslov uporabnika, ki je registriran v računu, in/ali kot pisna zahteva na njegov registrirani naslov.

22.3 Razen v primeru pisne pritožbe uporabnika pred datumom začetka veljavnosti sprememb splošnih pogojev se šteje, da se je uporabnik strinjal s temi spremembami, ki bodo postale sestavni del pogodbe z uporabnikom. Če v primeru sprememb splošnih pogojev in določil uporabnik ne sprejme predlaganih sprememb, ima pravico odpovedati pogodbo brez nadomestila z učinkom takšne odpovedi na kateri koli datum pred datumom začetka veljavnosti sprememb splošnih pogojev in določil. Izdajatelj bo v sporočilu o spremembah uporabnika opozoril na posledice, če ne bo ugovarjal spremembam, in na pravico uporabnika do odpovedi pogodbe brez nadomestila in odpovednega roka.

22.4 Izboljšanje funkcionalnosti storitve, za katero veljajo ti splošni pogoji, uvedba nove storitve ali sprememba načina plačila in/ali trgovin, ki ni bistvenega pomena za pravice uporabnika in/ali v korist uporabnika, se ne šteje za spremembo splošnih pogojev.

23 Prenos pogodbenih obveznosti

23.1 Izdajatelj lahko svoje pravice in obveznosti iz pogodbe in teh splošnih pogojev kadar koli prenese na tretjo osebo. Takšen prenos ne bo vplival na pravice uporabnika.

23.2 Izdajatelj bo uporabnika o nameravanem prenosu pogodbe obvestil vsaj 2 (dva) meseca vnaprej po elektronski pošti na elektronski naslov uporabnika, registriran na računu. Uporabnik lahko pogodbo odpove s takojšnjim učinkom pred datumom načrtovanega prenosa.

23.3 Uporabnik ne sme prenesti terjatev do izdajatelja na tretjo osebo ali jih zastaviti, med drugim tudi ne terjatev do sredstev z računa, razen če izdajatelj določi drugače.

24 Obvestila, poslana uporabnikom

24.1 Izdajatelj uporabnikom pošilja obvestila (vključno s pravnimi in poslovnimi obvestili) prek kontaktnih podatkov, ki jih uporabnik posreduje izdajatelju. Uporabnik je dolžan izdajatelja nemudoma obvestiti o vsaki spremembi naslova, telefonske številke, mobilne telefonske številke ali e-poštnega naslova. Uporabnik lahko to stori tako, da spremeni podatke v rubriki »Moj profil« v svojem računu ali se obrne na službo za pomoč uporabnikom prek uradno in javno objavljenih kontaktnih podatkov izdajatelja. Izdajatelj ni odgovoren za kakršno koli škodo, ki nastane, če ga uporabnik ne obvesti o spremembah svojih kontaktnih podatkov.

25 Reševanje sporov

25.1 Pritožba je kakršen koli izraz nezadovoljstva, ki ga nekdanji ali trenutni uporabnik pošlje izdajatelju v zvezi z zagotavljanjem storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev in določil, kot jih določajo ustrezni

predpisi, ki urejajo storitve izdajanja elektronskega denarja in zagotavljanja plačilnih storitev. Pritožbe lahko vložite na enega od naslednjih načinov:

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

25.2 Pritožba mora vsebovati vsaj:

1. osebne podatke uporabnika;
2. podroben opis dogodka/situacije ali okoliščin, ki so povzročile nezadovoljstvo in so predmet pritožbe, ter dokazilo o utemeljenosti pritožbe;
3. registriran naslov ali e-poštni naslov za dostavo odgovora na pritožbo.

25.3 Aircash se ne odziva na anonimne pritožbe ali pritožbe, prejete z neregistriranih e-poštnih naslovov oziroma naslovov, ki niso povezani z določenimi uporabniki.

25.4 Izdajatelj v skladu z veljavnimi predpisi uporabniku izda potrdilo o prejemu pritožbe. Vprašanja, posredovana ustno (po telefonu), se ne štejejo za pritožbe in se, če je mogoče, rešijo takoj po prejemu. Če pritožbe ni mogoče rešiti takoj po njenem prejemu, se po prejemu pritožbe ta predloži organizacijski enoti izdajatelja, ki je glede na poslovno področje odgovorna za reševanje pritožbe. Če pritožba ne vsebuje vseh informacij, ki so potrebne za ukrepanje v zvezi z njo, bo uporabnik/pritožnik pozvan, da jo dopolni. Izdajatelj praviloma predloži odgovor na pritožbo na način, na katerega je prejel pritožbo, ali na način oziroma naslov, ki ga je pritožnik navedel v pritožbi.

25.5 Odgovor na pisno pritožbo se pošlje v pisni obliki. Izdajatelj v skladu z veljavnimi predpisi odgovori na pritožbo v 10 (desetih) dneh od dneva prejema pritožbe in izjemoma, če izdajatelj ne more odgovoriti v 10 (desetih) dneh od dneva prejema pritožbe iz razlogov, na katere ne more vplivati, uporabniku v tem roku pošlje začasni odgovor z navedbo razlogov za zamudo pri odgovoru na pritožbo in roka, do katerega bo uporabnik prejel končni odgovor, ki pa ne presega 35 (petintrideset) dni od datuma prejema pritožbe. V končnem odgovoru na tvojo pritožbo te bomo obvestili tudi o možnosti vložitve pritožbe pri Hrvaški narodni banki (CNB) in možnosti vložitve pritožbe pri organih, pristojnih za alternativno reševanje sporov.

25.6 Evidenca pritožb se hrani v elektronski obliki in vsebuje podatke o pritožniku, vsebini in datumu pritožbe, morebitnih spremembah pritožbe ter datumu odgovora.

25.7 Če meniš, da smo kršili svoje obveznosti iz naslovov II in/ali III Zakona o plačilnih sistemih ali Zakona o elektronskem denarju ali da smo ravnali v nasprotju z Uredbo (EU) 2015/751 in/ali 2., 3. in 4. odstavkom 5. člena Zakona o izvajanju predpisov EU, ki urejajo plačilne sisteme, lahko vložiš pritožbo pri CNB kot pristojnem organu. Če poleg tega meniš ali katera koli druga oseba s pravnim interesom meni, da smo ravnali v nasprotju z določbami II. in III. poglavja Zakona o plačilnem sistemu oziroma II. ali VI. poglavju Zakona o elektronskem denarju, lahko vložiš pritožbo pri Hrvaški narodni banki (CNB) kot pristojnem organu.

25.8 Poleg vložitve pritožbe pri nacionalni banki lahko vložiš tudi predlog za alternativno reševanje potrošniških sporov. Svoj predlog lahko pošlješ na Mediacijski center Hrvaške gospodarske zbornice, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (https://www.hgk.hr/english). V tako sproženem postopku alternativnega reševanja sporov smo dolžni sodelovati.

25.9 Če si z nami kot potrošnik sklenil pogodbo o spletni prodaji ali storitvi, imaš pravico vložiti pritožbo prek platforme EU za spletno reševanje sporov (https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

25.10 Za komunikacijo med izdajateljem in uporabnikom se bo uporabljal hrvaški ali angleški jezik.

Začetek veljavnosti
Ti Splošni pogoji začnejo veljati 1. septembra 2024. Po začetku veljavnosti teh splošnih pogojev in določil se razveljavijo splošni pogoji z dne 23. februarja 2023.

Zagreb, 1. julij 2024.

Aircash d.o.o.