

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE A-VALE

Términos y Condiciones Generales del dinero electrónico A-vale en España

1. Disposiciones generales

1.1. Los presentes Términos y Condiciones Generales («**Términos**») regulan sus derechos y obligaciones, así como las condiciones aplicables al uso del dinero electrónico A-vale («**A-vale**»). Los Términos constituyen un acuerdo entre usted como usuario («**usted**» o el «**Usuario**») y nosotros como proveedor de servicios de emisión de dinero electrónico A-vale y representan las disposiciones bajo las cuales emitimos dinero electrónico y proporcionamos nuestros servicios relacionados con A-vale.

1.2. El emisor del dinero electrónico A-vale es Aircash d.o.o., Ulica grada Vukovara 271, HR-10000 Zagreb, número de identificación personal: **HR99833713101** («**nosotros**» o el «**Emisor**»). Emitimos dinero electrónico A-vale de acuerdo con la autorización para emitir dinero electrónico concedida por el Banco Nacional de Croacia («**CNB**») (251-020/10-19/BV de fecha 3 de octubre de 2019). El emisor emite A-vale bajo la licencia especificada anteriormente, válida en todo el Espacio Económico Europeo.

1.3. Al comprar y utilizar A-vale, usted acepta los presentes Términos y Condiciones Generales para la realización de transacciones ocasionales. Antes de comprar A-vale, debe leer primero estos Términos; y antes de poder usar A-vale, debe aceptarlos. Si no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones Generales en parte o en su totalidad, por favor, no compre ni utilice A-vale.

1.4. Si lo solicita, nuestros centros de distribución (véase el artículo 4 más abajo) le proporcionarán una copia impresa de estos Términos antes de comprar A-vale. También puede descargar una copia de los Términos desde el sitio web en cualquier momento.

2. Modificaciones de los Términos y Condiciones Generales

2.1. Estamos autorizados a modificar estos Términos si lo consideramos necesario o si así lo exige la ley. En caso de que tengamos la intención de hacerlo, le notificaremos la modificación prevista al menos 2 (dos) meses antes de la fecha propuesta de entrada en vigor de la modificación. Todos los avisos y modificaciones se publicarán en <https://abon.cash/> (el «**Sitio Web**»). Le rogamos que visite el Sitio Web con regularidad para conocer los posibles avisos y modificaciones de los Términos y Condiciones Generales.

2.2. Supondremos que está de acuerdo con las modificaciones propuestas y que las acepta si no presenta una declaración escrita rechazando las modificaciones antes de que entren en vigor. Si acepta los cambios, estos pasarán a ser vinculantes y se aplicarán a las transacciones con A-vale.

2.3. Antes de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones, usted tiene derecho a rescindir el acuerdo sin coste alguno con efecto desde cualquier fecha anterior a la fecha de entrada en vigor de las modificaciones. En las propuestas de modificación de los Términos, le instruiremos sobre las consecuencias de su silencio y sobre el derecho a la rescisión inmediata del acuerdo sin coste alguno. Para más información sobre el procedimiento relacionado con la rescisión del acuerdo, le remitimos al artículo 7 (Rescisión).

2.4. La ampliación de la funcionalidad de nuestro servicio o la introducción de nuevos servicios que no interfieran con los servicios existentes no constituye un cambio en los Términos.

3. Comisiones

3.1. El Emisor no cobra al Usuario de A-vale una comisión por la emisión de dinero electrónico.

3.2. No cobramos ninguna comisión por consultar su saldo de A-vale. No obstante, se aplicarán las siguientes comisiones:

3.2.2. Cuota de mantenimiento: gratuita durante los primeros 3 meses después de la compra y, a partir de entonces, 4 euros al mes. La cuota se deduce directamente de su saldo del A-vale.

3.2.3. Comisión de conversión de divisas: de conformidad con el apartado 8.5: 2 % del importe de la transacción.

3.2.4. La comisión de reembolso se cobrará de conformidad con el artículo 6 por un importe del 7,5 %.

4. Compra de A-vale

4.1. Al comprar un A-vale, usted acepta estos Términos y entra en un acuerdo de emisión de dinero electrónico con nosotros. El acuerdo se celebra por un periodo de tiempo indefinido. Por razones técnicas, es posible que un A-vale lleve impresa una fecha de caducidad. Sin embargo, esto no afecta en absoluto a la duración del acuerdo ni al valor almacenado en el A-vale.

4.2. Puede comprar un A-vale en los centros de distribución que hayan suscrito un contrato con nosotros («**Centros de Distribución**»). Puede encontrar su Centro de Distribución más cercano en el Sitio Web utilizando el motor de búsqueda. Está prohibido compartir los A-vales con otras personas a través de plataformas de intercambio de archivos en línea.

4.3. Puede comprar un A-vale exclusivamente en un Centro de Distribución tras pagar el importe impreso en el mismo («**Valor**»). A-vale está disponible en las denominaciones definidas en la sección 5.1, pero Aircash se reserva el derecho de que algunas denominaciones no estén disponibles temporalmente para su compra.

4.4. Para comprar un A-vale, debe tener al menos 18 años.

4.5. A cada A-vale se le asigna un número de identificación único («**PIN**»). Al comprar un A-vale en un Centro de Distribución, recibirá un vale en papel con el PIN impreso en el mismo, entre otra información. No revele la información del vale, especialmente el PIN, a desconocidos.

4.6. Aparte de las condiciones enumeradas en el artículo 4, no se requiere ninguna otra condición para comprar un A-vale.

5. Emisión y uso del A-vale

5.1. A-vale se emite en forma de vale en las denominaciones que figuran en el Sitio Web del Emisor. Cada A-vale tiene un PIN único indicado en el vale, que se almacena en la base de datos central del Emisor.

5.2. El dinero electrónico A-vale se emite inmediatamente después de recibir los fondos en el Centro de Distribución, por lo que usted se convierte en el titular del dinero electrónico emitido por Aircash y almacenado en A-vale.

5.3. Para utilizar A-vale y comprar productos o servicios, los titulares de A-vale no están obligados a crear una cuenta de usuario.

5.4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior de este artículo, al comprar y/o utilizar el A-vale para la adquisición de productos y servicios en determinadas Tiendas en línea, y a los efectos de cumplir con las obligaciones legales en materia de prevención del blanqueo de capitales y lucha contra la financiación del terrorismo u otra normativa aplicable, el Emisor podrá exigir la identificación y verificación previa de la identidad del usuario del A-vale en los Centros de Distribución o mediante una aplicación móvil de Aircash.

5.5. Puede utilizar A-vale para realizar compras en tiendas en línea (tiendas de comercio electrónico y proveedores de servicios) que acepten A-vale como método

de pago («**Tiendas en línea**»). Después de la compra, puede utilizar A-vale inmediatamente para el pago en las Tiendas en línea. Para utilizar A-vale, necesita tener acceso a un ordenador personal o un dispositivo similar que pueda conectarse a Internet.

5.6. A-vale se utiliza introduciendo un código de 16 dígitos en la interfaz web de las Tiendas en línea. Al introducir el código, se inicia la transacción de pago, y al autorizarla, el Usuario da su consentimiento para que se ejecute la orden de pago. A continuación, el emisor comprueba el saldo del A-vale en la base de datos central de todos los PIN de A-vale asignados y activos. Si el saldo es positivo, la Tienda en línea recibe inmediatamente una confirmación de pago y el Usuario puede disponer inmediatamente de los productos, servicios o saldos en efectivo adquiridos en las cuentas de la Tienda en línea. Entonces, usted deja de ser el titular del dinero electrónico que estaba almacenado en el A-vale en cuestión.

5.7. Puede utilizar un A-vale una sola vez por el valor nominal completo del A-vale. No es posible utilizar un vale que ya haya sido utilizado, ni tampoco es posible emitir el mismo vale dos veces.

5.8. Puede utilizar varios vales de A-vale para el mismo proceso de pago («transacción»).

5.9. Se le pedirá que introduzca su PIN cuando realice un pago con A-vale. Al introducir su PIN, usted autoriza irrevocablemente a la Tienda en línea a emitir una solicitud para que le deduzcamos el valor nominal total de su A-vale. También nos autoriza de manera irrevocable a procesar la deducción de su A-vale por el importe del valor nominal total, y nos da la orden de realizar un pago a la Tienda en línea por el mismo importe. No puede cancelar su orden de pago después de introducir el PIN.

5.10. Todos los pagos realizados con A-vale se expresarán en euros (EUR). Si paga los productos y/o servicios en alguna otra divisa, el importe que se debe pagar se convertirá a euros de conformidad con el artículo 8.

5.11. Queda prohibida la reventa de A-vale sin nuestra autorización expresa. Asimismo, está prohibida cualquier transferencia de A-vale (con o sin compensación) que sea contraria a la normativa contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En particular, está prohibido vender, revender, distribuir o comprar A-vale en plataformas de Internet no autorizadas. Esta prohibición se aplica en particular al intercambio o venta de archivos en línea mediante programas de intercambio de archivos.

5.12. Si su A-vale sufre daños físicos, deberá notificárnoslo inmediatamente, ya sea por teléfono (consulte el número que aparece en el Sitio Web) o por correo electrónico (info@aircash.eu). Si el deterioro le impide utilizar el vale, o si no se puede reparar, le entregaremos un nuevo A-vale. Si el valor del nuevo A-vale es superior al valor del A-vale dañado, deberá abonar la diferencia.

6. Reembolso

6.1. Puede solicitar el reembolso de su A-vale por su valor nominal total en cualquier momento. Para ello, debe enviarnos un correo electrónico a info@aircash.eu solicitando el reembolso o llamar al servicio de atención al cliente al número que aparece en el Sitio Web. Antes de proceder al reembolso, deberá facilitarnos el número de serie de su A-vale, su nombre y apellidos y su número de teléfono de contacto, una copia de un documento de identidad con fotografía válido (carné de identidad o pasaporte), una copia del A-vale en vigor, así como su número de cuenta bancaria en la Unión Europea a la que desea que le transfiramos los fondos, junto con el IBAN y el BIC. Para cumplir con nuestras obligaciones legales, podemos solicitarle otro tipo de información antes de procesar un reembolso. El reembolso se realizará a la mayor brevedad tras la recepción de la información solicitada. Solo se cobrará una comisión de reembolso en los siguientes casos:

6.1.1. Si un acuerdo estipula la duración del mismo y usted cancela el acuerdo antes de la expiración de dicho plazo.

6.1.2. Si solicita el reembolso antes de la finalización del acuerdo, excepto en el caso mencionado en el punto 6.1.1. de este apartado.

6.1.3. Si solicita el reembolso después de la expiración de un año desde la fecha de terminación del acuerdo.

7. Rescisión

7.1. Usted está autorizado/a a dejar de utilizar A-vale en cualquier momento y a solicitar el reembolso de los fondos restantes de conformidad con el artículo 6.

7.2. Si decide dejar de utilizar A-vale y solicita el reembolso, le abonaremos a la mayor brevedad posible todos los fondos no utilizados, menos la comisión de conformidad con el artículo 6, si procede.

7.3. En caso de sospecha de fraude o mal uso de A-vale, o por razones de seguridad, o si es necesario debido al cumplimiento de la ley, estamos autorizados a bloquear su A-vale de inmediato. Esto se aplica, por ejemplo, en caso de que se sospeche que un A-vale se ha comprado a través de un intercambio en línea o de la venta de archivos o similar, a título oneroso o gratuito. Si se pone en contacto con

nosotros y determinamos que estas circunstancias han dejado de darse, le proporcionaremos un A-vale de sustitución. Si el valor del nuevo A-vale es superior al valor restante del A-vale bloqueado, deberá abonar la diferencia.

8. Divisa

8.1. A-vale se emite en euros (EUR).

8.2. A-vale se puede utilizar en Tiendas en línea en España.

8.3. A-vale también puede utilizarse en el extranjero para realizar transacciones transfronterizas e internacionales en Tiendas en línea extranjeras que acepten A-vale como método de pago. En este caso, el precio de los productos y servicios se expresará en la divisa extranjera en lugar de en euros (EUR).

8.4. Todos los pagos de productos y servicios en cualquier divisa que no sea en euros (EUR) se convertirán a euros (EUR) al tipo de cambio de venta del Aircash correspondiente a la fecha de la transacción. Antes de iniciar una transacción de pago, el importe en divisa extranjera y el tipo de cambio aplicable se mostrarán en el sitio web del comerciante. Antes de realizar un pago en una divisa extranjera, tendrá que dar su consentimiento para la conversión de divisas de conformidad con las anteriores condiciones.

8.5. Por cada transacción que implique una conversión de divisas (cuando la divisa del vale sea diferente de la divisa de pago en la Tienda en línea), se aplicará una comisión adicional por conversión de divisas de conformidad con el artículo 3. Si un Tiendo cobra comisiones por la conversión de divisas, estas se calcularán y cobrarán al margen de nuestras comisiones y se cargarán a su A-vale.

9. Medidas de precaución, seguridad y protección del PIN

9.1. Es su responsabilidad verificar que su A-vale contiene un PIN y un número de serie. Una vez que reciba el A-vale, deberá tomar todas las medidas pertinentes para proteger las características de seguridad personalizadas del A-vale. Si no puede leer el PIN y/o el número de serie de su A-vale o si cree que es incorrecto por alguna razón, debe notificárnoslo inmediatamente por teléfono al (véase el número en el Sitio web) o por correo electrónico (info@aircash.eu) indicando el número de serie del A-vale y sus datos de contacto. Si sus reclamaciones están justificadas, le entregaremos un nuevo A-vale.

9.2. Debe resguardar y proteger su PIN de A-vale del acceso no autorizado por parte de terceros. **Nadie, ni siquiera nosotros, tiene derecho a pedirle su PIN, excepto cuando pague en las Tiendas en línea.**

9.3. Todas las transacciones realizadas con su A-vale o PIN se tratarán como si hubieran sido realizadas por usted.

9.4. Si cree que alguna de sus transacciones se ha ejecutado de forma incorrecta, o en caso de pérdida, uso indebido o no autorizado de un A-vale, debe notificarnos de inmediato, pero en cualquier caso, en un plazo de 13 meses a partir de la fecha de la transacción.

9.5. Si le han robado su A-vale, debe informarnos de inmediato por teléfono (véase el número en el Sitio Web) o por correo electrónico (info@aircash.eu) para bloquear el importe restante de su A-vale. Para bloquear un A-vale, necesitamos el número de serie del mismo. Una vez nos haya notificado, bloquearemos su A-vale lo antes posible y le proporcionaremos un reemplazo por el importe restante tras el bloqueo. Si el valor del nuevo A-vale es superior al valor restante del A-vale bloqueado, deberá abonar la diferencia.

9.6. Antes de que podamos entregarle un nuevo A-vale, deberá proporcionarnos el comprobante de la compra del A-vale robado. En el caso de que un A-vale haya sido robado, podemos pedirle que nos proporcione un número de registro policial.

9.7. Usted no será responsable de las transacciones de pago resultantes del uso de un A-vale perdido o robado o resultantes de otro uso indebido, que se hayan ejecutado después de habérselo notificado. Lo anterior no se aplica en caso de conducta fraudulenta por su parte.

9.8. Si pierde su A-vale o se lo roban y no lo denuncia, o lo hace ilegible de alguna manera, no nos haremos responsables de él y no lo sustituiremos. Tenga en cuenta que, en ese caso, puede perder todo el importe almacenado en el A-vale.

10. Objeciones y reclamaciones

10.1. Si está de alguna manera insatisfecho/a con A-vale o con los servicios prestados por nosotros, le rogamos que nos lo comunique por correo electrónico a prigovor@aircash.eu para que podamos investigar las circunstancias a las que se refiere en su reclamación.

10.2. Las reclamaciones se resolverán en un plazo máximo de diez (10) días desde su recepción, y se le enviará una respuesta a la dirección de correo electrónico desde la que se envió la reclamación.

10.3. Como excepción a lo anterior, si no podemos darle una respuesta dentro del plazo mencionado en el apartado 10.2. de este artículo por razones ajenas a nuestra voluntad, le proporcionaremos nuestra respuesta provisional dentro de ese plazo, indicando las razones del retraso en la respuesta a la reclamación y el plazo en el

que recibirá una respuesta definitiva que no será superior a treinta y cinco (35) días desde la fecha de recepción de la reclamación. En nuestra respuesta definitiva a la reclamación, también le remitiremos a la opción de presentar una reclamación ante el CNB.

10.4. Si usted cree, o si cualquier otra persona con un interés legal, incluidas las asociaciones de consumidores, que hemos incumplido nuestras obligaciones en virtud del artículo II y/o III de la Ley de Sistemas de Pago o de la Ley de Dinero Electrónico, o que hemos actuado de forma contraria al Reglamento (UE) 2015/751 y/o a los apartados 2, 3 y 4 del artículo 5 de la Ley de Aplicación de los Reglamentos de la UE sobre Sistemas de Pago, puede presentar una reclamación ante el CNB como autoridad competente.

10.5. Además de presentar una reclamación ante el CNB, también puede presentar una propuesta de resolución alternativa de conflictos de consumo. Puede presentar la propuesta en el Centro de Mediación de la Cámara de Economía de Croacia, Zagreb, Rooseveltov trg 2 (<https://www.hgk.hr/english>). Tenemos la obligación de participar en los procedimientos alternativos de resolución de conflictos iniciados por esta vía.

11. Disputas con los comercios

11.1. Si no está satisfecho/a con una compra realizada con A-vale, debe resolver cualquier problema directamente con la Tienda en línea. No somos responsables de la calidad, la seguridad, la legalidad, los defectos legales y materiales, o cualquier otra circunstancia o propiedad relacionada con los productos o servicios que compre utilizando A-vale.

11.2. Una vez que utilice su A-vale para realizar una compra e introduzca el PIN, ya no podremos detener la transacción.

12. Responsabilidad

12.1. Si usted sufre daños como consecuencia de nuestras acciones intencionadas o de una negligencia grave, seremos responsables de los daños y de su pérdida hasta el importe restante de su A-vale; no seremos responsables ni aceptaremos responsabilidad alguna por otras pérdidas o daños (por ejemplo, pérdida de honor, reputación, daños no pecuniarios, etc.).

12.2. En el caso de que el pago se haya realizado mal por error nuestro, le emitiremos lo antes posible, a nuestra entera discreción, (i) un nuevo PIN o (ii) ingresaremos en su cuenta bancaria en la Unión Europea el importe del pago, incluidas todas las comisiones cargadas en su A-vale. Al hacerlo, estamos

autorizados a pedirle un comprobante de la compra del A-vale, así como información de identificación y de la cuenta (en caso de ser necesario). Lo anterior no se aplica a los siguientes casos, en los que usted será responsable de todas las pérdidas en el A-vale si:

12.2.1. Ha actuado de forma fraudulenta o ha puesto en peligro la seguridad de su A-vale de forma intencionada o por negligencia grave.

12.2.2. No ha reclamado ni nos ha comunicado una transacción ejecutada por error en un plazo de 13 meses a partir de la fecha de la transacción.

12.3. En caso de pago erróneo o mal ejecutado, tomaremos las medidas pertinentes para ayudarlo a rastrear y recuperar los fondos.

12.4. No seremos responsables de ninguna interrupción o deterioro de nuestro servicio o de la interrupción o deterioro de los servicios de intermediación en los que se basan nuestros servicios en virtud de estos Términos, si dicha perturbación o deterioro es causada por circunstancias extraordinarias e imprevisibles más allá de nuestro control razonable o del control del intermediario al que se refiere.

12.5. No seremos responsables de ninguna pérdida indirecta o consecuente, incluyendo, pero sin limitarse a ello, el lucro cesante o los daños no pecuniarios. No seremos responsables de las pérdidas derivadas de nuestro cumplimiento de las obligaciones legales y los requisitos reglamentarios.

12.6. Nada de lo dispuesto en estos Términos excluirá nuestra responsabilidad por daños resultantes de la muerte, lesiones corporales o daños, o por cualquier otra responsabilidad legal que no pueda ser excluida o modificada por acuerdo de las partes.

12.7. No seremos responsables del registro o del pago de impuestos, comisiones u otros cargos que se deriven de su uso de A-vale o de los servicios recogidos en estos Términos.

12.8. No aceptamos ninguna responsabilidad u obligación por el hecho de que la Tienda en línea se niegue a aceptar el pago por A-vale o por cualquier omisión cometida por la Tienda en línea.

12.9. No seremos responsables de los daños resultantes en caso de fuerza mayor o de otras circunstancias imprevistas más allá de nuestro control razonable.

12.10. Aunque nos esforzamos por asegurar la disponibilidad continua y la sostenibilidad de nuestro sistema, no garantizamos la disponibilidad continua del

sistema A-vale, en particular la disponibilidad de los sistemas del Centro de Distribución o de la Tienda en línea.

12.11. De conformidad con el artículo 33, párrafo 1, subapartado 2 de la Ley de Sistemas de Pago (OG 66/18), no estamos obligados a demostrar que la autenticación de la transacción de pago se haya realizado, que la transacción de pago se haya introducido y registrado correctamente y que la ejecución de la transacción de pago no se haya visto afectada por un mal funcionamiento técnico u otro defecto de nuestro servicio. Tampoco somos responsables de la ejecución de transacciones de pago no autorizadas ni del reembolso del valor de las transacciones de pago no autorizadas, ni de las comisiones cobradas en relación con la ejecución de transacciones de pago no autorizadas, si procede. Las disposiciones de los artículos 42 a 45 y del artículo 46 (1), (2) (1), (2) y (3) y (4), en la medida en que se refieren al fraude, y (5) de la Ley de Sistemas de Pago no se aplican a nuestra relación contractual.

13. Protección de datos

13.1. Por la presente, usted consiente expresamente que accedamos, tratemos y conservemos toda la información que nos ha proporcionado con el fin de prestar nuestros servicios según estos Términos. Lo anterior no afecta a nuestros derechos y obligaciones según la normativa de protección de datos.

13.2. Puede retirar este consentimiento en cualquier momento cancelando su A-vale. Si retira su consentimiento de esta manera, dejaremos de utilizar sus datos para este fin, pero podremos seguir tratando los datos para otros fines para los que tengamos otros fundamentos legales, como por ejemplo cuando estemos obligados legalmente a mantener los registros de las transacciones.

13.3. La información sobre los fundamentos jurídicos, los procedimientos y la finalidad del tratamiento de los datos personales, así como el resto de la información de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos) se puede encontrar en el Sitio Web.

13.4. Para que el Sitio Web funcione correctamente y se actualice con el fin de mejorar su experiencia de búsqueda, es necesario almacenar una cantidad mínima de información (cookies) en su ordenador. Al hacer uso del Sitio Web, usted acepta el uso de las cookies. Si bloquea las cookies, podrá seguir navegando por el sitio, pero algunas de sus funciones no funcionarán.

14. Transferencia de la relación contractual

14.1. Estamos autorizados a transferir los derechos y obligaciones de estos Términos a otra empresa en cualquier momento notificándole con al menos 1 (un) mes de antelación.

14.2. Esto no afectará a sus derechos. En ese caso, dispondrá de 1 (un) mes durante el cual podrá presentar una reclamación y cancelar el acuerdo con efecto inmediato. Para más información, véase el artículo 7 (Rescisión). En ese caso, no le cobraremos comisión de reembolso.

14.3. No está autorizado/a a transferir los derechos y obligaciones de estos Términos a terceros.

15. Ley vigente

Estos Términos se regirán por la ley croata con jurisdicción exclusiva de los tribunales croatas, a menos que las leyes de España u otro estado miembro requieran el inicio de procedimientos en estos países.

16. Idioma oficial de comunicación

El idioma oficial de comunicación entre el Emisor y el Usuario será el inglés y el croata, aunque es posible comunicarse en otros idiomas si ambas partes están de acuerdo.

17. Fecha de entrada en vigor

Estos Términos y Condiciones Generales entrarán en vigor el 1 de julio 2024.

Aircash d.o.o.