

Alteramos o nosso provedor de Lounge Pass de DragonPass para LoungeKey. Estes termos e condições agora mostram a LoungeKey como nossa provedora de Lounge Pass. Se você usou um Lounge Pass antes de mudarmos de provedor, nossos termos [anteriores da DragonPass](#) se aplicam.

1. Por que essas informações são importantes

Este documento estabelece os termos e condições da funcionalidade de Acesso a Salas VIP em Aeroportos ("**Lounge Pass**"), bem como outras informações importantes que você precisa saber.

Estes termos e condições (os "**Termos**"), juntamente com a [página de Tarifas](#) e quaisquer outros termos e condições aplicáveis aos nossos serviços, formam um contrato legal (o "**Contrato**") entre:

- **você**, o usuário do Lounge Pass; e
- **nós**, Revolut Sociedade de Crédito Direto S.A. ("**Revolut**", "**nós**").

Para fornecer a funcionalidade Lounge Pass a você, a entidade da Revolut com a qual você possui conta também fornecerá os serviços de pagamento subjacentes (por exemplo, quando a Revolut debita sua conta pelo valor do Lounge Pass após você confirmar a reserva no aplicativo).

Como usuário da Revolut, você possui direitos e obrigações de acordo com os [Termos Pessoais](#) que se aplicam à sua conta Revolut no que diz respeito ao elemento de serviços de pagamento da funcionalidade Lounge Pass — esse é o único elemento regulado da funcionalidade.

2. Quem pode comprar e usar os Lounge Passes?

Os Lounge Passes podem ser adquiridos pelo aplicativo, tanto com antecedência de uma viagem quanto no momento em que você deseja acessar a sala VIP. Podemos limitar o número de passes que você pode comprar antecipadamente.

Um Lounge Pass individual é válido para uma visita por pessoa e é válido enquanto sua conta Revolut permanecer ativa.

Os usuários podem ter Lounge Passes gratuitos ou podem adquirir passes com desconto, dependendo do plano:

- **Clientes Ultra:** salas VIP gratuitas e passes de convidados com desconto;
- **Clientes Metal:** 2 salas VIP gratuitas a cada 12 meses (os passes **não acumulam**) e passes adicionais ou de convidados com desconto; e

- **Cientes Premium:** Lounge Passes com desconto.

3. O que acontece se eu cancelar ou rebaixar meu plano Revolut?

Seu plano pode lhe dar direito a Lounge Passes gratuitos ou com desconto. Se você rebaixar seu plano durante o período de direito de arrependimento, você poderá ter de pagar qualquer diferença de preço entre o seu plano antigo e o novo para:

- quaisquer passes com desconto que você tenha comprado ou utilizado; e
- quaisquer passes gratuitos que você tenha utilizado.

Se você rebaixar seu plano durante ou após o seu período de direito de arrependimento, quaisquer passes com desconto que você tenha comprado, mas ainda não tenha usado, serão mantidos em sua conta.

Se você já tiver utilizado seus passes gratuitos do plano Metal anteriormente e fizer o upgrade para o plano novamente, sua quantidade de passes só será restabelecida para o valor total de direto do plano se pelo menos 12 meses tiverem se passado desde a data do seu upgrade anterior. Se você fizer o upgrade antes que esse período de 12 meses tenha decorrido, sua quantidade de passes não será reiniciada.

4. Posso receber reembolso por Lounge Passes não utilizados?

Você pode solicitar o reembolso total de quaisquer Lounge Passes não utilizados a qualquer momento antes da expiração do passe no aplicativo.

5. A Revolut é responsável se algo der errado com meu Lounge Pass?

Como este serviço é fornecido por um parceiro terceiro, a Revolut não é responsável se algo der errado com:

- seu Lounge Pass após a compra ou recebimento; ou
- sua utilização da sala VIP.

6. A Revolut pode suspender meu Lounge Pass?

Podemos suspender seu acesso aos Lounge Passes se suspeitarmos de qualquer comportamento fraudulento ou abusivo (por exemplo, se você compartilhar seus Lounge Passes gratuitos com outra pessoa ou se detectarmos um uso excessivamente frequente).

Você será notificado imediatamente sobre o motivo da suspensão do seu acesso e ele só será restabelecido após você comprovar que sua atividade não é fraudulenta ou abusiva.

7. Outras disposições legais

Condições de Uso da LoungeKey

Ao utilizar os Lounge Passes, você deve cumprir:

- as [Condições de Uso da LoungeKey](#); e
- os Termos e Condições de qualquer sala VIP.

Alterações nestes Termos

Podemos alterar estes Termos a qualquer momento, mediante notificação a você.

Reclamações e Disputas

Se você quiser apenas conversar com alguém sobre um problema que o está preocupando, entre em contato conosco através do aplicativo Revolut.

Como o Lounge Pass não é um serviço regulado, o Banco Central do Brasil (BACEN) provavelmente não poderá ajudá-lo com reclamações relacionadas a esse serviço.

Se a sua reclamação estiver relacionada aos serviços de pagamento vinculados ao Lounge Pass, entre em contato com o Suporte e informe que deseja registrar uma reclamação. Esta será uma reclamação contra a entidade Revolut que fornece sua conta Revolut. Se você não estiver satisfeito com a forma como lidamos com sua reclamação, poderá encaminhar o assunto ao Procon ou ao BACEN, conforme aplicável. Consulte os Termos Pessoais aplicáveis à sua conta Revolut para mais informações sobre reclamações relacionadas a serviços de pagamento.

Aplicação da legislação brasileira

As leis do Brasil se aplicam a este contrato.

Ações judiciais contra nós

Se você quiser mover uma ação judicial contra nós, os tribunais de São Paulo terão competência para lidar com qualquer questão relacionada a estes termos e condições.

A versão em português brasileiro destes Termos prevalece

Estes Termos podem ser traduzidos para outros idiomas. Em caso de divergência entre a tradução e a versão original, prevalecerá a versão em português brasileiro.

8. Informações de contato

Chat online: <https://www.revolut.com/pt-BR/contact-us/>

Telefones de suporte: +55 11 5039 1888 e 0800 591 1445 (ligação gratuita);

E-mails:

- **support@revolut.com** - atendimento aos clientes
- **Ouvidoria:** disponível em dias úteis, das 8:00 às 18:00 do horário de Brasília, pelo telefone 0800 591 1329 ou pelo e-mail **ouvidoria@revolut.com** - para reclamações que não puderam ser sanadas pelos canais de atendimento acima
- **courtorders@revolut.com** - fraudes, requisição de informações ou de bloqueios de valores
- **juridico@revolut.com** - assuntos judiciais ou outros assuntos jurídicos