

Esta versión de los Términos y Condiciones entrará en vigor a partir del 17 de octubre de 2022, excepto el párrafo "Revolut Messenger" de la sección 13, que se aplicará a partir del 7 de octubre de 2022. Si desea consultar los Términos y Condiciones que se aplicarán hasta dicha fecha, haga clic [aquí](#).

## Términos personales

### Mi cuenta Revolut

#### 1. ¿Por qué esta información es importante?

Este documento establece los Términos y condiciones para su cuenta personal Revolut (la cuenta) y los servicios relacionados. Establece además otras cuestiones importantes que debe saber.

Estos Términos y Condiciones, junto con nuestra [Página de tasas](#) y nuestra [Política de Privacidad](#) y el resto de Términos y Condiciones que se apliquen a nuestros servicios, constituyen un acuerdo legal (el acuerdo) entre:

El acuerdo es indefinido, esto es, es válido hasta que usted o nosotros lo finalicemos.

Revolut Bank es un banco constituido y autorizado en la República de Lituania con el número de registro 304580906 y código de autorización LB002119, y cuyo domicilio social es Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilna, República de Lituania. Estamos autorizados y regulados por el [Banco de Lituania](#) y el [Banco Central Europeo](#) como una entidad de crédito. Puedes consultar nuestra licencia en el sitio web del Banco de Lituania [aquí](#) y nuestros documentos de constitución y registro en el sitio web del Registro de Entidades Legales de Lituania [aquí](#). El Banco de Lituania es el banco central y la autoridad de supervisión financiera de la República de Lituania cuya dirección es Gedimino ave. 6, 01103 Vilna, República de Lituania, número de registro 188607684 (encontrará más información sobre el Banco de Lituania en su sitio web [www.lb.lt](http://www.lb.lt)). Su número de teléfono es +370 800 50 500).

Estamos sujetos asimismo a la Ley de pagos de la República de Lituania que regula nuestras actividades y responsabilidades, la prestación de los servicios de pago, los derechos y obligaciones de nuestros clientes y las comisiones correspondientes.

Constatamos que operamos y prestamos servicios los días laborables de la República de Lituania y solo cuando estos días laborables de la República de Lituania coinciden con los días laborables del Reino Unido.

Es importante que entienda cómo funciona su cuenta. Puede solicitar una copia de estos Términos y condiciones a través de la app Revolut cuando lo desee.

Si desea más información, puede resultarle útil consultar nuestras [preguntas frecuentes](#). (Estas preguntas frecuentes no forman parte del acuerdo establecido con usted).

#### 2. ¿Qué tipo de cuenta es mi cuenta Revolut?

La cuenta que tiene con nosotros es una cuenta de pagos y el dinero que conservamos, un depósito. Este tipo de cuentas suele denominarse «cuenta corriente», un tipo de cuenta bancaria en la que puede conservar y retirar dinero y realizar pagos. En estos Términos y Condiciones puede aparecer como «cuenta de Revolut», «cuenta corriente» o simplemente «cuenta».

No debe utilizarla para fines comerciales. Si desea usar una cuenta de Revolut para fines comerciales, tendrá que solicitar una cuenta de Revolut Pro o una cuenta de Revolut Business. No pagamos interés por los depósitos en la cuenta corriente. Puede ganar interés si deposita sus fondos en uno de nuestros productos con interés, que ofrecemos en momentos puntuales.

### 3. Cómo usar dinero en su cuenta

Una vez que tenga dinero en su cuenta, podrá disponer de nuestros servicios. Por ejemplo, podrá hacer lo siguiente:

- Enviar dinero y recibir dinero de otras cuentas Revolut y cuentas que no sean de Revolut;
- Cambiar dinero de una divisa a otra (lo llamamos intercambio de divisas). Las divisas disponibles podrían cambiar ocasionalmente;
- Realizar pagos y retirar dinero con la tarjeta Revolut, y
- Ver información y gestionar su cuenta.

Añadimos funcionalidades y servicios nuevos todo el tiempo. Le informaremos al respecto a través de la app Revolut.

Prestamos nuestros servicios principalmente a través de nuestra app móvil Revolut. No obstante, prestamos servicios de otras formas también, por ejemplo, mediante páginas web, otras aplicaciones y API, entre otras. Estos términos se aplican siempre y comoquiera que acceda a nuestros servicios. Esto significa que se aplican con independencia de cómo acceda a un servicio concreto, incluso si en estos términos hacemos referencia a una forma concreta de acceso a dicho servicio. Por ejemplo, cuando hablamos de pagos con tarjeta Revolut, nos referimos a pagos mediante una tarjeta física, pero también a una tarjeta virtual o una tarjeta añadida a Apple Pay o Google Pay.

### 4. ¿Puedo abrir una cuenta Revolut?

Al aceptar estos Términos y Condiciones, confirma que:

- Ha recibido a través del correo electrónico estos Términos y Condiciones, los ha leído y los entiende;
- Ha recibido a través del correo electrónico, leído y entendido la información estándar sobre seguros de depósito de la empresa State Company Deposit and Investment Insurance (VĮ «Indėlių ir investicijų draudimas»), que se encuentra disponible también [aquí](#);
- Ha leído, entiende y acepta nuestra [Política de Privacidad](#); y
- Ha facilitado información de contacto correcta y precisa (incluyendo una dirección de correo electrónico que consulta con regularidad) durante el proceso de contratación.

Por lo general, deberá tener al menos 18 años para abrir una cuenta Revolut. Si tiene menos de 18 años, pero le permitimos tener una cuenta Revolut u otro tipo de servicio, le informaremos de los Términos y condiciones especiales que se aplican.

Cuando nos solicite que abramos una cuenta, nosotros o alguien en nuestro nombre le pedirá información sobre usted y de dónde proviene el dinero que depositará en su cuenta. Lo hacemos por varias razones, como, por ejemplo, para comprobar su identidad y calificación crediticia, además de para satisfacer los requisitos legales y normativos. Nuestra [Política de Privacidad](#) explica más en detalle cómo usamos su información para esta y otras finalidades. Cuando tengamos la información necesaria, abriremos su cuenta.

No podrá:

- Abrir más de una cuenta personal Revolut, o
- Usar una cuenta Revolut personal para fines comerciales.

Si desea utilizar una cuenta de Revolut para fines comerciales, tendrá que solicitar una cuenta de Revolut Pro de acuerdo con los Términos y Condiciones de la cuenta de Revolut Pro, o deberá abrir otra cuenta de empresas según nuestros Términos para Empresa.

## 5. ¿Cómo obtengo información sobre pagos a y desde mi cuenta?

En la app de Revolut puede consultar todos los pagos a y desde su cuenta en el historial de transacciones y en la información de cuenta, que incluye extractos mensuales y el extracto de tasas anual. No realizaremos ningún cambio en la información de su cuenta, que estará disponible en la app de Revolut mientras continúe siendo cliente. Si necesita conservar una copia de la información de la cuenta después de que esta se cierre, puede descargarla mientras la cuenta siga activa. Si después de cerrarla desea obtener información de la cuenta, escríbanos a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com). Asimismo, podrá descargar información de la aplicación cuando lo desee.

Le enviaremos una notificación a su dispositivo móvil cada vez que un pago entre o salga de su cuenta. Puede desactivar estas notificaciones en la app Revolut, pero si lo hace, debería consultar sus pagos con regularidad en la aplicación. Es importante que sepa qué pagos entran y salen de su cuenta, por lo que recomendamos que no desactive las notificaciones.

### **¿COMO NOS COMUNICAMOS CON USTED?**

Por lo general, nos comunicaremos con usted a través de la app Revolut sin coste alguno. Otras entidades del grupo Revolut también podrían ponerse en contacto a través de la app Revolut, si así lo acuerda con dichas entidades.

Le facilitaremos información de la cuenta (incluidos los extractos mensuales y el extracto anual de tasas) y le comunicaremos cualquier fraude, o sospecha de fraude, relacionado con su cuenta. Le avisaremos asimismo de cualquier amenaza de seguridad en su cuenta. Asegúrese de consultar con regularidad la app Revolut para obtener esta información.

Para mantener su cuenta segura, descargue el software más reciente de su dispositivo móvil y la última versión de la app Revolut tan pronto como se encuentren disponibles.

También podríamos comunicarnos con usted por medio de mensajes de texto, el teléfono o el correo electrónico, de modo que consulte con regularidad los mensajes de texto y la cuenta de correo electrónico.

Su consentimiento, aprobación, aceptación y otras declaraciones dadas al usar la app Revolut tendrán la misma validez legal que su firma en un documento escrito. Los acuerdos estipulados con nosotros a través de la app Revolut se considerarán acuerdos escritos estipulados entre usted y nosotros. Cualquier instrucción enviada a Revolut, o realizada por su parte a través de la app Revolut, para ejecutar operaciones y otras acciones será tratada como enviada o ejecutada por usted y válida como acciones llevadas a cabo por usted.

Nos comunicaremos con usted en inglés.

### **Cómo mantenernos al tanto**

Mantenga su información actualizada y avísenos tan pronto como cambie algún dato que nos haya facilitado. Si sus datos de contacto cambian, actualícelos en la aplicación o informa del cambio al equipo de atención al cliente lo antes posible.

Si descubrimos que algún dato es incorrecto, lo actualizaremos.

Con «correo electrónico» nos referimos al correo electrónico que nos facilitó durante el proceso de contratación (salvo que, con posterioridad, lo haya actualizado). Es importante que indique su dirección de correo electrónico principal y que la consulte con regularidad. En caso de que esta cambie o experimente problemas para recibir o abrir correos electrónicos de nuestra parte, debe notificárnoslo de inmediato. De lo contrario, acepta que, si se ha enviado un correo electrónico a su dirección, lo habrá leído, incluso si no lo ha hecho por cualquier motivo.

Para satisfacer nuestros requisitos legales y normativos, podríamos pedirle más información (por ejemplo, si sus gastos aumentan). Facilite esta información lo antes posible para que no se vean afectados nuestros servicios ni su cuenta.

## **6. ¿Cómo cierro mi cuenta?**

Podrá cerrar su cuenta, y finalizar así el acuerdo, cuando lo desee con tan solo informarnos de ello. Podrá hacerlo a través de la app Revolut, escribiéndonos a nuestra sede principal o enviándonos un correo electrónico a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com).

Tendrá que abonar los cargos en los que incurra, por ejemplo, si ha solicitado una tarjeta Revolut extra. Podríamos asimismo cobrarle las comisiones por cancelación que se apliquen a otros acuerdos que haya establecido con nosotros, por ejemplo, si cancela su suscripción Plus, Premium o Metal. Los términos y condiciones de Plus, Premium y Metal se encuentran disponibles [aquí](#). El cierre de cuenta no implica coste ni tasa algunos.

Si usted cierra su cuenta, o lo hacemos nosotros, le daremos al menos 60 días para retirar el dinero que tiene con nosotros, salvo que existan motivos legales que impiden la transferencia. Esto significa que los límites de pago habituales y las tasas continuarán siendo de aplicación durante este periodo. Por ejemplo, los límites sobre el valor mínimo de los pagos que se aplican mientras su cuenta está activa se aplicarán asimismo cuando se haya cerrado.

Transcurridos estos 60 días, ya no tendrá derecho a disfrutar de pagos gratuitos disponibles con su plan mientras la cuenta estaba abierta. Si solicita una transferencia, cobramos nuestra tasa estándar, sujeta a un mínimo de 2 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut). Por ejemplo, si solicita un pago internacional por el que habría pagado 5 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut) mientras su cuenta estaba abierta, se le cobrarán 5 € (o

equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut), pero si solicita un pago nacional que habría sido gratuito con la cuenta abierta pagará 2 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut). Si su saldo restante es inferior o igual a 2 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut) al comenzar el periodo de 60 días, o baja de esa cantidad durante dicho periodo, la tasa se cobrará de forma automática y su cuenta se cerrará permanentemente transcurridos los 60 días.

Si desea que le enviemos el dinero en una divisa diferente a la divisa que le guardamos, convertiremos la divisa con el tipo que se aplique en ese momento y cobraremos nuestra tasa habitual, antes de enviarle el dinero.

Si su cuenta se ha restringido temporalmente, es posible que no podamos cerrarla hasta que finalicemos nuestras consultas.

### **¿Cómo cancelar su tarjeta Revolut?**

Si cambia de opinión y ya no desea una tarjeta Revolut, no pasa nada. Comuníquenoslo y la cancelaremos.

### **¿Cómo puedo rescindir el acuerdo?**

Puede rescindir este acuerdo y darlo por finalizado en los 14 días siguientes a abrir una cuenta Revolut; para ello, póngase en contacto con nosotros a través de la app Revolut o escríbanos a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com). Tiene derecho a rescindir sin pagar ninguna penalización y sin necesidad de indicar un motivo. En caso de rescisión del acuerdo, le devolveremos el saldo restante.

## **7. ¿Qué sucede después de que se cierre mi cuenta?**

Retendremos el dinero suficiente para cubrir los pagos que aprobara antes de cerrar la cuenta. Seguirá debiéndonos el dinero que ya nos debía mientras la cuenta estaba abierta.

### **¿Cómo accedo a mi dinero después de que se cierre mi cuenta?**

Hasta ocho años después de que se cierre su cuenta o de que su tarjeta Revolut haya caducado, podrá ponerse en contacto con nuestros servicios de atención al cliente (en [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com)) y solicitar el dinero que le aún le guardamos.

Una vez cerrada la cuenta, podrá retirar el dinero en la divisa de la cuenta en ese momento si lo transfiere a otra cuenta bancaria. Si necesita realizar un cambio de divisa antes, solo podrá convertir el dinero a su divisa base (la divisa del país donde reside).

## **¿Cómo mantener mi cuenta segura?**

## **8. ¿Cómo se protege mi dinero?**

Su dinero estará protegido una vez que llegue a la cuenta de Revolut o la cuenta de depósito abierta con otra entidad de crédito que forme parte del Programa de Seguros de Depósitos. El dinero se abonará en la cuenta de Revolut tan pronto como nos llegue y, en cualquier caso, al día laborable siguiente a más tardar.

Por ejemplo, si desea añadir o transferir dinero a o desde su cuenta de Revolut un día no laborable, el dinero no contará con la protección del Programa de Seguros de Depósitos hasta que llegue a su cuenta de Revolut o su cuenta de depósito abierta con otra entidad de crédito que forme parte de dicho programa. No obstante, su dinero estará protegido de otros modos, tal y como rige la ley.

El dinero de la cuenta de Revolut está protegido por el seguro de depósito lituano administrado por la empresa State Company Deposit and Investment Insurance (VL «Indėlių ir investicijų draudimas») de acuerdo con las disposiciones establecidas por la Ley sobre seguro para los inversores en depósitos y obligaciones de la República de Lituania, disponible [aquí](#). Según estos Términos y Condiciones, no existen mecanismos adicionales (los denominamos «fondos de garantía») que protejan su dinero en su cuenta de Revolut.

## 9. ¿Cómo proteger sus datos de seguridad y su tarjeta Revolut?

Hacemos todo lo posible por mantener su dinero seguro. Le pedimos que haga lo mismo para mantener sus datos de seguridad y su tarjeta Revolut seguros. Es decir, no guarde sus datos de seguridad cerca de la tarjeta Revolut y, en caso de anotarlos o guardarlos, disimúlelos o protéjalos. No comparta sus datos de seguridad con nadie más que con el proveedor de Open Banking o proveedor tercero que actúa de acuerdo con los requisitos normativos. En la sección 10 de estos Términos y condiciones ofrecemos una explicación más detallada sobre los proveedores de Open Banking y proveedores terceros.

A veces, es fácil olvidar las medidas que debe adoptar para mantener su dinero seguro. Unos consejos:

- Asegúrese de cerrar la app Revolut cuando no la use, y
- Mantenga su teléfono móvil y su cuenta de correo electrónicos seguros y no permita que otras personas los usen.

**Tan pronto como sea posible, póngase en contacto con nosotros a través de la app Revolut en caso de pérdida o robo de la tarjeta Revolut, o si la tarjeta o los datos de seguridad podrían usarse sin su permiso.**

Si es posible, también debería bloquear sin demora la tarjeta Revolut desde la app Revolut o llamando al número automático que figura a continuación. Si más tarde descubre que no existe riesgo para la seguridad de su tarjeta Revolut, puede desbloquearla.

### ¿Cómo puede contactarnos?

#### Escribanos:

- Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilna, República de Lituania.

#### Bloquee su tarjeta Revolut:

- +370 5 214 3608 (se aplican las tarifas estándar de su proveedor de servicios de telecomunicaciones).

#### Avísenos de la pérdida o robo de una tarjeta Revolut o de los datos de seguridad:

- Envíenos un mensaje a través de la app Revolut desde el dispositivo de otra persona.
- Envíenos un mensaje a través de las redes sociales.

- Escribanos a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com).

## **Llámenos:**

- +370 5 214 3608 (se aplican las tarifas estándar de su proveedor de servicios de telecomunicaciones).

## 10. ¿Cómo hacer pagos y acceder a cuentas con «Open Banking»?

Podrá usar «Open Banking» para acceder a las cuentas que tiene con otros proveedores a través de la app Revolut y para permitir que otros proveedores accedan a su cuenta Revolut.

### **Permiso a otros proveedores para acceder a su cuenta Revolut**

Puede permitir que otros proveedores tengan acceso a la información de su cuenta o realicen pagos en su nombre. Estos proveedores suelen denominarse «proveedores de Open Banking» o «proveedores terceros».

Estos proveedores a menudo necesitarán tener la autorización de un regulador como el Banco de Lituania o de cualquier otro país pertinente. Si está considerando usar un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero, pídale los detalles de su autorización (si la tienen) y compruébelo usted mismo. Puede hacerlo consultando el registro en línea del Banco de Lituania de empresas autorizadas.

Al acceder a la cuenta Revolut a través de un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero, se siguen aplicando nuestros Términos y condiciones con respecto al uso que haga de su cuenta Revolut.

Es posible que tengamos que bloquear el acceso a su cuenta por parte de un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero, por ejemplo, si sospechamos de fraude, si no disponen de la autorización necesaria o si existen requisitos legales o normativos que nos obliguen a ello. En este caso, intentaremos comunicárselo con antelación o lo antes posible con posterioridad. Le informaremos a través de la app Revolut o del correo electrónico, salvo que resulte ilegal o que haya motivos de seguridad válidos que nos lo impidan. Desbloquearemos asimismo el acceso del proveedor tercero en cuanto las razones para no permitirle el acceso dejen de existir.

También tiene el derecho de bloquear el acceso a un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero a su cuenta Revolut. Póngase en contacto con nosotros si cree que otro proveedor está actuando sin su consentimiento.

Cuando use un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero, les autoriza y les da su consentimiento para acceder a la información de su cuenta Revolut o hacer pagos desde su cuenta Revolut en su nombre. Nuestra [Política de Privacidad](#) detalla cómo compartimos su información para esta y otras finalidades.

### **Uso de la app Revolut para acceder a cuentas con otros proveedores**

Desde la app Revolut también podrá acceder a las cuentas que tenga con otros proveedores e iniciar pagos desde esas cuentas. Esto es lo que llamamos nuestros «**Servicios Open Banking**». Revolut tiene autorización para prestar estos servicios.

Cuando use nuestros Servicios Open Banking para ver información sobre una cuenta con otro proveedor, deberá autorizarnos para acceder a dicha cuenta. No guardaremos la información confidencial de pagos que nos facilite para concedernos la autorización.

Cuando nos haya autorizado para acceder a la cuenta para fines de información:

- Accederemos a la información de su cuenta en su nombre, esto es, información como los datos de su cuenta, historial de transacciones y las funcionalidades de su cuenta;
- Analizaremos esta información para facilitarle datos sobre sus gastos (por ejemplo, sugerencias para poder ahorrar dinero), y
- Podrá revocar el consentimiento cuando lo desee a través de la app Revolut.

Nuestra [Política de Privacidad](#) detalla cómo usamos su información para esta y otras finalidades.

Cuando use nuestros Servicios Open Banking para iniciar un pago desde una cuenta con otro proveedor, también deberá autorizarnos para realizar ese pago. No guardaremos la información confidencial de pagos que nos facilite para concedernos la autorización. Consideramos que nos da consentimiento y nos autoriza a iniciar pagos desde estas cuentas cuando en la app Revolut elija usar un servicio de pago concreto y después de que aporte toda la información necesaria y solicitada.

## 11. ¿Existen restricciones en el uso de la app Revolut o la tarjeta Revolut?

Actúe de forma razonable y responsable cuando use la app Revolut o la tarjeta Revolut. La app Revolut o la tarjeta Revolut no deberán usarse (directa o indirectamente) en los siguientes casos:

- Para fines ilegales, por ejemplo, fraude;
- De forma que pueda dañar nuestra capacidad para prestar nuestros servicios;
- Solo para enviar y recibir dinero desde una tarjeta de crédito;
- Para transacciones para recibir efectivo más allá de reintegros de cajeros automáticos;
- Para controlar o usar cuentas Revolut que no sean suyas;
- Para dar una tarjeta Revolut a otra persona;
- Para permitir que cualquiera tenga acceso a su cuenta o la app Revolut, o las use;
- Para abusar, vulnerar o sortear las restricciones de uso establecidas por el proveedor del servicio con el que su tarjeta Revolut está registrada. Por ejemplo, solo podrá usar una tarjeta Revolut para cualquier proveedor de servicios que ofrezca una suscripción o periodo de prueba gratuitos, o
- Para operar con divisas extranjeras con fines especulativos, es decir, beneficiarse de una subida o caída estimada del valor de una divisa, o para beneficiarse de discrepancias en el mercado de intercambio de divisas.

Actúe con respeto para con nosotros y el equipo de soporte. Estamos aquí para ayudarle.

## ¿Cómo meter y sacar dinero?

### 12. ¿Cómo añadir dinero a mi cuenta?

Puede añadir dinero a su cuenta con la tarjeta de débito o crédito registrada con nosotros (la tarjeta guardada) o mediante transferencia bancaria. La tarjeta guardada deberá estar a su nombre.

Cuando añada dinero mediante transferencia bancaria, deberá usar los datos de cuenta que figuran en la app Revolut. Asegúrese de seguir con atención las instrucciones para evitar retrasos.

Los datos de cuenta que debe usar para añadir dinero dependerán de la divisa que desea añadir. Por ejemplo, si desea añadir dinero en su cuenta en euros (€), deberá usar los datos «Cuenta en euros» que figuran en la app Revolut.

Si usa una tarjeta guardada o una cuenta bancaria en una divisa para añadir dinero a la cuenta en otra divisa, el banco o el proveedor de la tarjeta podrían cobrarle una comisión.

Consideraremos que nos ha dado consentimiento y autorización para ejecutar la transacción una vez que envíe su solicitud de pago en la app Revolut.

Encontrará más información sobre cómo añadir dinero a su cuenta en nuestras [preguntas frecuentes](#).

### **¿Cómo mantener dinero en su cuenta?**

Una vez que haya añadido dinero a su cuenta, puede transferirlo entre los distintos tipos de subcuentas que ofrecemos. Por ejemplo, puede transferir dinero entre divisas o conservarlo en una Vault Personal o en un Pocket. Todas estas son subcuentas de su cuenta. Todas las normas que se aplican a su cuenta principal se aplican asimismo a sus subcuentas, por ejemplo, las agencias de cobro de deudas pueden acceder a ellas.

En ciertas circunstancias, es posible que tengamos que cerrar la subcuenta, en cuyo caso, le informaremos con antelación y podrá transferir o cambiar los fondos que mantenga en la subcuenta antes de que procedamos con el cierre. Nos autoriza a convertir los fondos restantes a su divisa base y cerrar su subcuenta.

### **No se preocupe si se reduce el saldo de su cuenta Revolut**

Sabemos que es importante poder hacer pagos desde su cuenta cuando lo desee. Podrá autorizarnos para que añadamos una cantidad concreta de dinero a su cuenta desde su tarjeta guardada siempre que el valor del dinero en su cuenta caiga por debajo de una cierta cantidad. Es lo que llamamos una adición automática. Podrá cancelar la adición automática cuando lo desee a través de la app Revolut o poniéndose en contacto con el proveedor de la tarjeta.

### **Límites de pago**

Debido a las leyes contra el blanqueo de capitales y financiación del contrterrorismo o los límites aplicados por terceros, puede que limitemos la cantidad que puede recibir o enviar desde su cuenta, o la cantidad que puede retirar o gastar con su tarjeta Revolut. Podríamos también limitar el valor del intercambio de divisas que puede llevar a cabo en un momento puntual o durante un periodo de tiempo. Estos límites pueden cambiar en un momento dado. Encontrará información sobre estos límites [aquí](#).

### **Mantenga una divisa consistente**

Es importante que todos los pagos a su cuenta se realicen en la divisa de la cuenta. De lo contrario, el pago se convertirá a la divisa de su cuenta, lo cual podría implicar el ingreso en su

cuenta de una cantidad mayor o menor que la esperada. No seremos responsables de las pérdidas si esto sucede.

## 13. Transferencias monetarias entre cuentas Revolut

Puede enviar dinero a otras cuentas Revolut y recibirlo de ellas. Este tipo de pagos los denominamos «transferencias instantáneas». Todas las transferencias instantáneas se reciben de inmediato.

Para realizar una transferencia instantánea a la cuenta de otro usuario de Revolut, seleccione el nombre de usuario de dicha persona en la lista de contactos en la app Revolut, o use cualquiera de los métodos de identificación que facilitamos, y siga las indicaciones.

### **Messenger de Revolut**

Tus transferencias instantáneas con otras cuentas de Revolut aparecen en forma de hilo en la app. Esto te permite consultar cuánto dinero has enviado o recibido de otra persona, además de las solicitudes de pago pendientes. Para acceder al hilo de transferencias con otro usuario, dirígete a la sección “Transferencias” de la app de Revolut y selecciona su contacto.

También puedes usar el hilo de la sección de transferencias de la app para comunicarte por chat con tus contactos. Llamamos a esta función “Revolut Messenger” y su intención es ofrecer un uso más social de Revolut mediante la posibilidad de hablar directamente con tus contactos sobre tu actividad en la app.

Para usar Revolut Messenger:

Tanto tú como el contacto con el que quieras hablar debéis usar la app de Revolut y estar registrados en un país donde esté disponible el uso de Revolut Messenger

Tienes que haber realizado un pago a este contacto anteriormente

O ambos tenéis vuestros respectivos contactos guardados en la agenda del teléfono móvil y la habéis sincronizado con la app de Revolut

Si no quieres que un determinado contacto te envíe mensajes en Revolut Messenger, puedes bloquearlo. Si no deseas recibir ningún tipo de mensaje a través del Chat de Revolut, puedes desactivar esta función. Ambas opciones están disponibles en la app de Revolut.

Para garantizar la privacidad de tus conversaciones con otros contactos, Revolut Messenger está protegido por un cifrado de extremo a extremo. Esto quiere decir que Revolut no tiene acceso a tus mensajes de Revolut Messenger bajo ninguna circunstancia. Por ejemplo, si te pones en contacto con nuestro equipo de Atención al cliente en referencia a algo que ha sucedido en tu Revolut Messenger, no podremos acceder a la conversación. Tampoco podremos facilitar ninguna información acerca de tus mensajes en Revolut Messenger, ni siquiera si nos lo pides.

El Chat de Revolut no dispone de almacenamiento permanente ni copia de seguridad de los mensajes de tu hilo. Si eliminas y vuelves a instalar la app de Revolut o si cambias el dispositivo con el que accedes a la aplicación, tus mensajes desaparecerán para siempre.

Las transferencias instantáneas que aparecen en tu hilo de Revolut Messenger no son mensajes, no están cifradas y sí se almacenan de forma permanente (al igual que todas tus demás transacciones). Sirven como recordatorio de los pagos que has enviado y recibido de la persona con la que estás hablando por chat. Si cambias tu dispositivo o vuelves a instalar la app, estos pagos no desaparecerán.

Cada vez que usas Revolut Messenger, se aplican nuestras Normas de la Comunidad. Si las incumples, es posible que limitemos o suspendamos tu acceso a Revolut Messenger e incluso que cerremos tu cuenta de Revolut. Si crees que otro usuario está incumpliendo dichas normas (por ejemplo, acosándote o haciéndose pasar por otra persona), puedes ponerte en contacto con Atención al cliente y denunciarle. No obstante, recuerda que no podemos ver tus mensajes debido a que están cifrados. Esto quiere decir que para aportar pruebas a tu denuncia, tendrás que facilitar capturas de pantalla a nuestro equipo de Atención al cliente.

### **Grupos Vaults**

Si es miembro de un Grupo Vault, podrá enviar transferencias instantáneas al grupo también. Un Grupo Vault es una cuenta configurada y controlada por un usuario de Revolut individual. Todos los miembros de un Grupo Vault pueden ver sus propias transacciones en el grupo Vault y abandonarlo cuando lo deseen. Solo el usuario de Revolut que configure el Grupo Vault (el propietario) puede ver de forma automática todas las transacciones del Grupo Vault, cerrarlo, añadir o eliminar miembros y permitir que estos retiren fondos (o revocar su acceso). Únicamente debería unirse a un Grupo Vault, o enviar dinero a uno, si confía en el propietario, puesto que es propietario de los fondos. Si este en algún momento deja de ser titular de una cuenta Revolut o se bloquea su cuenta, usted no podrá acceder a los fondos del Grupo Vault.

### **Compras con Paga con Revolut**

También puede realizar una transferencia instantánea a una empresa que use el servicio «Paga con Revolut» para recibir pagos. Esto puede hacerse de dos formas:

- Puede darnos instrucciones para realizar una transferencia instantánea por un importe fijo desde su cuenta Revolut a una empresa, ya sea al instante o en una fecha o fechas en el futuro (por ejemplo, en lugar de pagar con tarjeta al finalizar un pago). Esto es lo que denominamos «pagos iniciados por el cliente».
- Puede dar su consentimiento para que una empresa cobre transferencias instantáneas desde su cuenta Revolut (por ejemplo, si permite que una empresa cobre pagos desde su cuenta de forma habitual, como una suscripción). Esto es lo que denominamos «pagos iniciados por el comercio».

#### *Pagos iniciados por el cliente*

Los pagos iniciados por el cliente deben tener un importe fijo, que será un pago único. Puede desactivar los pagos iniciados por el cliente a una empresa que sean periódicos cuando lo desee, pero deberá hacerlo el día anterior a la fecha de vencimiento si desea cancelarlos. Se le pedirá que confirme y autentique el importe de un pago iniciado por el cliente, y cualquier repetición del mismo, al finalizar el pago o durante el registro. La empresa solo recibirá el importe que confirme y no podrá cobrar ningún otro pago sin su permiso.

#### *Pagos iniciados por el comercio*

Los pagos iniciados por el comercio pueden ser por cualquier importe, pero usted establece los límites en cuanto a la frecuencia y el valor total o individual de los pagos iniciados por el comercio que una empresa puede cobrar. También puede desactivar los pagos iniciados por el comercio a una empresa cuando lo desee. Sin embargo, si una empresa solicita que cobremos un pago iniciado por el comercio desde su cuenta, y este se encuentra dentro de los límites que ha establecido, no le pediremos que lo apruebe antes de llevarlo a cabo.

Le avisaremos a través de la app Revolut siempre que se realice un pago iniciado por el cliente o un pago iniciado por el comercio desde su cuenta Revolut.

#### *Protección al usar Paga con Revolut*

Paga con Revolut es un servicio que ofrecemos a las empresas para que pueda pagarlas directamente desde su cuenta Revolut, sin necesidad de introducir los datos de la tarjeta. Sin embargo, queremos que Paga con Revolut funcione igual de bien para usted que para las empresas. Así que hemos creado una Política de Protección del Comprador que se le aplicará cuando realice una compra compatible con Paga con Revolut.

#### *Reembolsos para pagos iniciados por el comercio*

Los pagos iniciados por el comercio se cobran desde su cuenta según el consentimiento que otorgó en el pasado. Animamos a las empresas a que le informen del importe de cualquier pago iniciado por el comercio antes de cobrarlo. Sin embargo, si cree que un pago iniciado por el comercio se ha cobrado de su cuenta por error, puede pedirnos su reembolso en las 8 semanas siguientes al cobro. Para solicitarlo, póngase en contacto con nosotros a través del chat. Le avisaremos si el reembolso se procesa en un plazo de 10 días laborables.

## 14. Cómo realizar otro tipo de pagos

Enviar dinero a su cuenta bancaria o a la de otra persona es fácil. Puede realizar un pago puntual o configurar un pago periódico como una orden permanente). Basta con introducir en la app Revolut el código de sucursal y el número (o el BIC e IBAN en el caso de pagos internacionales) de la cuenta a la que desea enviar dinero y seguir las indicaciones. Es posible que necesitemos más información también.

### **¿Cómo usar su tarjeta Revolut?**

También puede realizar pagos y retirar dinero con la tarjeta Revolut. Para ello, introduzca los datos de su tarjeta Revolut (número de tarjeta, fecha de caducidad y número CVC) o su PIN. Consideramos estas acciones como su consentimiento para efectuar pagos o retirar dinero de su cuenta de Revolut. También nos autoriza a realizar pagos desde su tarjeta Revolut si:

- Muestra su tarjeta Revolut en el terminal (o transacción «sin contacto») y realiza otras acciones en el lector de tarjeta electrónica. No es necesario introducir un código PIN para pagos sin contacto hasta una cierta cantidad;
- Firma la compra en el recibo emitido por el lector de tarjeta electrónica;
- Introduce la tarjeta Revolut en el lector de tarjeta electrónica y realiza alguna acción más sin que el lector solicite el código PIN (por ejemplo, cuando se paga un peaje o en un garaje);
- Facilita su número de tarjeta Revolut y otros datos y consiente iniciar las órdenes de pago para debitar su cuenta al cerrar un acuerdo con un proveedor de servicio o inversor, o

- Proporciona el número de su tarjeta Revolut y otros datos a un proveedor de servicios o inversiones y autentica este pago mediante un método 3D Secure. Se trata de un paso obligatorio cuando compre en línea con la tarjeta Revolut, si el proveedor del servicio o inversión ha implementado este método. En este caso, se abrirá una ventana en el sitio web del proveedor del servicio o inversión para que verifique el pago y recibirá una notificación en la app Revolut. Tendrá que abrir la aplicación y confirmar la transacción para completar el pago.

Cuando use su tarjeta Revolut para retirar dinero de un cajero automático o realizar un pago en una tienda o un restaurante, por ejemplo, consideraremos que autoriza dicho pago salvo que:

- Nos informe de que el dinero ha sido robado de su cuenta, o
- Piense que no hemos llevado a cabo sus instrucciones de forma correcta.

Podríamos cobrarle una comisión por los reintegros. En nuestra [página Comisiones](#) puede obtener más información sobre dichas comisiones.

### **No somos responsables por pérdidas cuando los pagos se devuelven en una divisa diferente**

En ocasiones el dinero que nos pidió que transfiriéramos a otra persona no se abona a su cuenta y se nos devuelve. Si tuvimos que realizar un intercambio de divisas cuando enviamos el pago, y podemos demostrar que se llevó a cabo correctamente, cuando le devolvamos el dinero lo haremos en la divisa a la que se convirtió o lo convertiremos a la divisa original. Esto significa que el importe que reciba en su cuenta podría ser inferior o superior en función de la tasa de conversión de la divisa en el momento de la devolución. No seremos responsables de las pérdidas que esto pueda causarle.

### **CUIDADO AL INTRODUCIR LOS DATOS DE LA PERSONA A LA QUE DESEA PAGAR**

Al introducir los datos de la persona a la que desea pagar, asegúrese de que estos sean correctos. En caso contrario, el pago podría retrasarse o podría perder dinero si se envía a una cuenta incorrecta.

Asegúrese de conocer a la persona a la que va a abonar un pago. Si alguien se le acerca y le pide que haga un pago, pero no sabe quién es o para qué es el pago, podría ser víctima de un fraude y quizá no podamos recuperar el dinero.

Si la persona a la que desea pagar no recibe el dinero, no se nos considerará responsables en caso de haber procesado el pago correctamente, pero los datos facilitados por usted sean erróneos. Si nos lo pide, estaremos encantados de intentar recuperar su dinero, proceso que podría ser más fácil en unos países que en otros.

Si se pone en contacto con nuestro equipo de soporte para clientes a través de la app Revolut, podremos facilitarle información para ayudarle a recuperar el dinero, incluyendo, si los tenemos, los datos de la persona que recibió el dinero.

El EEE está constituido por todos los países de la Unión Europea, además de Noruega, Islandia y Liechtenstein. Por «día laborable» entendemos un día en que los bancos están abiertos tanto en la República de Lituania como en el Reino Unido.

### **Domiciliaciones SEPA**

En función de dónde resida, podría abonar domiciliaciones bancarias, en euros, desde su cuenta a cuentas bancarias ubicadas en el Zona Única de Pagos en Euros (es decir, todos los países del EEE y Suiza, Mónaco y San Marino). Estos pagos se llaman domiciliaciones SEPA. El banco con

la cuenta a la que se debe abonar la domiciliación (el banco del beneficiario) es responsable de pedirnos el pago cuando venza.

Usted puede:

- Limitar la cantidad de una domiciliación SEPA o la frecuencia con la que se abona desde su cuenta, o ambas;
- Cancelar las domiciliaciones SEPA abonadas desde su cuenta, y
- Elegir permitir domiciliaciones SEPA solo a ciertas personas.

Para ello, póngase en contacto con nosotros a través de la app Revolut.

Si ha configurado una domiciliación SEPA, el banco del beneficiario la reclamará el día laborable antes de que venza, y nosotros la pagaremos al banco en la fecha de vencimiento. Si la fecha de vencimiento es un día no laborable para el banco del beneficiario (durante el fin de semana o un puente), nos pondremos en contacto con el banco el siguiente día laborable.

Lea nuestras [preguntas frecuentes](#) sobre las domiciliaciones SEPA.

### **Pagos por servicios prestados por otras empresas del grupo Revolut**

La app de Revolut es más que una cuenta corriente. Se trata de una plataforma que le da acceso a una gran variedad de servicios.

Nosotros (Revolut Bank UAB) no prestamos todos estos servicios. Otras empresas dentro de nuestro grupo prestan algunos de ellos. Cuando este sea el caso, debe acordar términos y condiciones independientes con estas empresas, que regirán tales servicios. Por ejemplo:

- Si utiliza servicios de criptomonedas, Revolut Ltd. es la empresa que los presta y se rigen por los [Términos y condiciones de criptomonedas](#) que usted acordó. No prestamos estos servicios y, por tanto, no tiene derechos con nosotros en virtud de esos Términos y condiciones de criptomonedas.
- Si utiliza servicios de metales preciosos, Revolut Ltd. es la empresa que los presta y se rigen por los [Términos y condiciones de metales preciosos](#) que usted acordó. No prestamos este servicio y, por tanto, no tiene derechos con nosotros en virtud de esos Términos y condiciones de metales preciosos.
- Si utiliza servicios de inversiones, Revolut Trading Ltd. es la empresa que los presta y se rigen por los [Términos y condiciones de inversiones](#) que usted acordó. No prestamos este servicio y, por tanto, no tiene derechos con nosotros en virtud de esos Términos y condiciones de inversiones.
- Si utiliza los servicios de Stays, Revolut Ltd. es la empresa que los presta y se rigen por los [Términos y condiciones de Stays](#) que usted acordó. No prestamos este servicio y, por tanto, no tiene derechos con nosotros en virtud de esos Términos y condiciones de Stays.
- Cualquier otro servicio prestado por otra empresa del grupo.

Si bien no prestamos estos servicios, por lo general resultarán en la necesidad de efectuar un pago a o desde la cuenta corriente que tiene con nosotros. Por ejemplo, cuando compre o venda criptomonedas, se cargará un pago a o desde la cuenta corriente que tiene con nosotros para la criptomoneda. Cuando este sea el caso, debitaremos o acreditaremos la cuenta corriente que tiene con nosotros tal y como lo soliciten otras empresas del grupo Revolut de acuerdo con los Términos y Condiciones que establezca con ellas.

En ocasiones, puede que configuremos una subcuenta en su cuenta corriente si es necesario para estos servicios. Por ejemplo, si usa los servicios de inversiones, verá que tiene una subcuenta a la que debe proveer de fondos antes de poder usar tales servicios.

### **Transferencias con tarjeta**

Puede enviar dinero a una tarjeta a través de Revolut. Esto significa que se envía un pago a través de sistemas de tarjeta en lugar de los sistemas de pago tradicionales. El destinatario del pago se identifica mediante el número de la tarjeta en lugar del número de la cuenta bancaria. Las transferencias con tarjeta se envían al instante y deberían llegar en un plazo de 30 minutos. Es decir, no es posible cancelar este tipo de pago después de que se haya enviado, de modo que asegúrese de que los datos introducidos sean correctos.

Recuerde que el número de la tarjeta es un dato valioso que puede usarse para cometer fraude. Tan solo ha de compartirlo para realizar una transferencia con tarjeta. No es necesario indicar la fecha de caducidad, tampoco el código de seguridad, así que asegúrese de proteger estos datos.

### **Datos de cuenta nacionales**

En función del país, podríamos facilitarle datos de cuenta nacionales. Si le proporcionamos datos de cuenta nacionales dentro del EEE (por ejemplo, PLN, RON o similares), lo consideramos una subcuenta de su cuenta principal, y se le aplican a la subcuenta las mismas reglas que a la cuenta principal.

Si le proporcionamos datos de cuenta nacionales de fuera del EEE (por ejemplo, GBP, USD o similares), cuando reciba un pago a estos datos, emitiremos un importe equivalente de dinero electrónico. En este caso, nos autoriza a transferir de forma inmediata este dinero electrónico a su cuenta corriente. Cuando realice un pago desde estos datos de cuenta, nos autoriza a tomar los fondos de su cuenta corriente, emitir de inmediato un importe equivalente de dinero electrónico y abonárselo al destinatario de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

## **15. ¿Qué sucede si un pago se envió a una cuenta errónea, no se envió o se retrasó?**

Intentaremos en todo momento procesar sus pagos correctamente y a tiempo, pero en ocasiones las cosas salen mal y los pagos podrían retrasarse o no ser recibidos por la persona a la que deseaba pagar.

Si algo ha pasado y:

- La persona que le paga;
- La cuenta bancaria en la que deseaba abonar el pago, o
- El comercio al que pagaba

se encuentran en el EEE, póngase en contacto con nosotros a través de la app Revolut. Hágalo lo antes posible, al menos en los 13 meses siguientes a la retirada del dinero de su cuenta.

Si no se recibe el dinero en la cuenta a la que lo envió, reembolsaremos el pago en su cuenta. Si ha tenido que pagar cargos o intereses como consecuencia de nuestro error, se los reembolsaremos también.

Si hemos recibido un pago en su nombre, pero el dinero no se ha abonado en su cuenta a tiempo, depositaremos de inmediato la cantidad del pago en su cuenta. Estas reglas no se aplican a los intercambios de divisas.

### **¿Qué hacer si cree que ha cometido un error?**

Asegúrese siempre de haber introducido los datos correctos de la persona a la que desea pagar antes de efectuar un pago. Siempre es una buena idea hacer una prueba con un importe pequeño (por ejemplo, 1 €) para asegurar que tiene los datos correctos de la cuenta. Considere siempre lo siguiente:

- Asegúrese siempre de conocer a la persona a la que va a abonar un pago. Si alguien se le acerca y le pide que haga un pago, pero no sabe quién es o para qué es el pago, podría ser víctima de un fraude.
- Los contactos que ve en la app Revolut se extraen de los nombres y números de teléfono que tiene guardados en su teléfono. Ni nosotros ni ninguna otra persona verifica estos nombres y números. Es decir, si en su teléfono ha guardado un número o nombre equivocados, le pagará a la persona equivocada y podría perder su dinero.
- Los nombres de usuario que ve en la app Revolut pueden parecer similares a otros nombres de usuarios y los usuarios pueden cambiarlos. Tomamos medidas para eliminar los nombres de usuario inapropiados, pero no los verificamos ni nosotros ni ninguna otra persona. Esto significa que, si no tiene la certeza de que la persona es quien dice ser, podría pagarle a la persona equivocada y perder su dinero.

No asumimos responsabilidad alguna por los pagos que hagamos a las personas que nos indique, incluso si por error nos facilitó un número de cuenta, un nombre de usuario o un número de teléfono equivocados. Sin embargo, si nos lo pide, intentaremos recuperar su dinero. Podríamos asimismo tratar de obtener información sobre el beneficiario para que pueda recuperarlo usted mismo (si la ley nos lo permite). Si bien intentaremos actuar según lo expuesto, no garantizamos que lo hagamos ni que podamos hacerlo en todos los casos.

### **¿Qué ocurre si nosotros u otra persona ha cometido un error?**

Por otro lado, si otra persona abona por error un pago en su cuenta Revolut, tendrá que devolvérselo. Si la persona que por error hizo el pago emprende medidas legales para recuperarlo, es posible que tengamos que compartir su información con dicha persona. Usted acepta que si prefinanciamos un pago en su cuenta cuando inicia una recarga con nuestros servicios de open banking tal y como se describen en la sección 10, y el pago no llega, podemos revocarlo o dejarlo en espera.

Por estos motivos, siempre debería comprobar su cuenta con frecuencia para asegurarse de que todo sea correcto.

## **16. ¿Cómo enviar y recibir dinero a través de un enlace de pago?**

Podrá enviar dinero fácilmente a un amigo que no tenga una cuenta de Revolut mediante un «enlace de pago» en la app de Revolut. Un enlace de pago le permite aceptar pagar una cierta cantidad sin necesidad de introducir los datos de la cuenta o tarjeta a la que se realizará el pago. En su lugar, usted elige el importe y comparte el enlace, y el destinatario introduce sus datos de cuenta propios o su número de tarjeta.

También podrá crear un enlace de pago para recibir pagos y enviar dicho enlace a su amigo. Una vez enviado el enlace a su amigo, este tendrá que completar el enlace de pago con sus datos pertinentes.

- Si va a enviar dinero mediante un enlace de pago, su amigo deberá introducir los datos de su cuenta bancaria o su número de tarjeta en el enlace. Entonces, el pago se efectuará a su cuenta bancaria o tarjeta, como si usted hubiera introducido esos datos en la aplicación. A veces, debido a la cuantía o naturaleza del pago, se le pedirá a su amigo que se una a Revolut a fin de completar la transacción. Una vez que lo haya hecho, el pago se realizará a su cuenta de Revolut.
- Si va a recibir dinero mediante un enlace de pago, su amigo deberá introducir en el enlace los datos de su tarjeta de crédito o débito o los datos de la tarjeta añadida a Apple Pay o Google Pay. Luego, el pago se hará desde su tarjeta. Es posible que pongamos límites a la cuantía que puede solicitar mediante un enlace de pago, que le mostraremos en la aplicación.

En ocasiones, también puede que le pidamos a su amigo que abra una cuenta Revolut antes de que pueda recibir un pago debido a otros motivos. Si no la abre, no podremos recibir o enviar el pago.

Todos los enlaces de pago tienen un límite de tiempo. Después, el enlace caducará, y su amigo no podrá hacer o recibir su pago. Le notificaremos cuál es el plazo en la aplicación cuando cree el enlace.

Recuerde que cuando crea un enlace de pago para enviar dinero, acepta efectuar el pago sin que tenga que introducir los datos de la cuenta o tarjeta. El pago se realizará a la cuenta con los datos introducidos en el enlace. Asegúrese de prestar atención cuando comparta un enlace y con quién lo comparte. Por ejemplo, si comparte un enlace de «enviar dinero» en el perfil de redes sociales de su amigo, otra persona podría verlo y reclamar el dinero para sí. Si le preocupa un enlace de pago que ha creado, puede cancelarlo (antes de que se complete) mediante el historial de transacciones en la aplicación.

### **Revolut.me**

Podrá enviar o recibir pagos mediante enlaces [revolut.me](#). Al compartir el enlace [revolut.me](#) o código QR, podrá recibir pagos [revolut.me](#) de cualquier persona y en cualquier parte que disponga de una forma de pago válida. Cualquier persona que tenga datos [revolut.me](#) podrá abonarle un pago [revolut.me](#). Deberá añadir una descripción e introducir el importe que desea abonarle. Si no completa este pago, no recibirá el pago.

Al contrario que los enlaces de pago, los enlaces [revolut.me](#) son una URL estática que puede usarse para recibir pagos de forma continuada. Es posible que pongamos límites a la cuantía que puede solicitar mediante un enlace [revolut.me](#), que le mostraremos en la aplicación.

La primera vez que use [revolut.me](#), le generaremos un usuario [revolut.me](#). Este aparecerá como parte de su código QR o en el enlace [revolut.me](#). Encontrará el código QR y el enlace [revolut.me](#) en la app de Revolut.

Le permitiremos cambiar el usuario [revolut.me](#) si no le gusta.

Nuestros Estándares de la comunidad se le aplican a su usuario [revolut.me](#) y a su uso de [revolut.me](#).

## **17. ¿Qué tipo de cambio utilizan?**

En nuestra [página Comisiones](#) encontrará más información sobre nuestra comisión. Podrá consultar siempre nuestros tipos de cambios vigentes en cada momento en la app Revolut. También puede usar las herramientas para convertir divisas disponibles en nuestro sitio web para consultar el tipo de cambio que se le aplica al convertir una divisa en la aplicación o realizar una transferencia o pago con tarjeta que implican un cambio de divisa. Todos los usuarios estándar y Plus pueden hacer un número fijo de cambios con este tipo cada mes, que depende de su divisa base y se expone en nuestra página Comisiones. Los usuarios estándar y Plus que superen esta cantidad empezarán a pagar una comisión de uso razonable, pero no así los clientes Premium y Metal. Cuando hayamos convertido una divisa, su historial de transacciones mostrará en la app Revolut el tipo de cambio que hemos usado. El tipo de cambio podría cambiar entre el momento en que nos comunicó que quería cambiar divisas y el momento en que de hecho se ha llevado a cabo la conversión. Esto significa que, si nos pide cambiar divisas, es posible que reciba un poco más o un poco menos de lo esperado. No nos haremos responsables:

- Si pierde dinero como consecuencia de la conversión, o
- Si se le cobra alguna comisión o si pierde dinero porque esté usando la tarjeta Revolut en otro país y haya pedido al comercio (o su banco) que haga la conversión. Por ejemplo, imagine que es usted un cliente de Lituania que viaja a Japón. Al pagar una cuenta en un restaurante, acepta pagarla en euros en vez de yenes. Esto significa que le ha pedido al banco del comercio que convierta la divisa. No seremos responsables si el banco le da un tipo de cambio peor o le cobra una comisión.

## 18. ¿Puedo cancelar un pago o un intercambio de divisas?

Podrá cancelar un pago (incluyendo un pago periódico o una domiciliación SEPA) cuando lo desee hasta el final del día laborable antes de que el pago haya de ser pagado desde su cuenta. No podrá cancelar un pago el mismo día en que deba pagarse desde su cuenta. Esto significa que no podrá cancelar transferencias entre cuentas Revolut. Tampoco podrá cancelar un intercambio de divisas una vez que hayamos recibido su solicitud para proceder con el mismo.

### **Cancelar una transferencia bancaria es fácil.**

Podrá cancelar una transferencia bancaria desde la app Revolut.

## 19. ¿Cuánto tiempo se tarda en realizar un pago?

Entendemos que, cuando realiza un pago, uno de los aspectos más importantes es que se abone a tiempo al receptor. El momento en que su banco recibe el dinero depende de cuándo nos diga que realicemos el pago, además de la divisa en la que desea que lo hagamos. A continuación, explicamos cuándo realizaremos los pagos. Tenga en cuenta que todos los horarios establecidos en estos Términos y condiciones se basan en horas del Reino Unido, esto es, el tiempo medio de Greenwich (GMT, por sus siglas en inglés) de octubre a marzo, y la hora de verano británica (BST, por sus siglas en inglés) de marzo a octubre.

### **Transferencia instantánea a una cuenta Revolut:**

- Puede enviar su orden de pago **cuando lo desee**, y la recibiremos **inmediatamente**.

### **Pago a la cuenta bancaria de otra persona:**

- Si envía su orden de pago **antes de las 13:00 (o las 15:00 en hora de Vilna) en un día laborable**, la recibiremos **inmediatamente**.
- Si envía su orden de pago **después de las 13:00 (o las 15:00 en hora de Vilna) en un día laborable**, la recibiremos **al siguiente día laborable**.
- Si envía su orden de pago **en un día que no es laborable**, la recibiremos **al siguiente día laborable**.

### **Transferencia mediante enlace de pago a una cuenta bancaria:**

- Puede enviar su orden de pago **cuando lo desee**, y la recibiremos **cuando la persona a la que desea pagar introduzca sus datos bancarios** (siempre que se haga en un plazo de 24 horas después de enviar el enlace de pago).

### **Pago a una cuenta bancaria en una fecha futura (como un pago periódico):**

- Puede enviar su orden de pago **cuando lo desee**, y la recibiremos **el mismo día laborable** (si el pago debe salir de su cuenta un día laborable) **o al siguiente día laborable** (si el pago debe salir de su cuenta un día no laborable).

### **Pago mediante transferencia con tarjeta:**

- Puede enviar su orden de pago **cuando lo desee**, y la recibiremos **inmediatamente**.

A continuación, se establece cuándo realizaremos pagos en otras divisas.

### **Si la divisa de su pago es € o £:**

- Una vez que hayamos retirado el pago de su cuenta, llegará a la cuenta de la persona a la que va a pagar **el mismo día laborable**.

Si la divisa del pago es **en cualquier divisa distinta de € o £ y a una cuenta bancaria en el EEE (Reino Unido no):**

- Una vez que hayamos retirado el pago de su cuenta, llegará a la cuenta de la persona a la que va a pagar **en un plazo de hasta cuatro días laborables**.

Si la divisa del pago es **en cualquier divisa distinta de € o £ y a una cuenta bancaria fuera del EEE:**

- Una vez que hayamos retirado el pago de su cuenta, llegará a la cuenta de la persona a la que va a pagar **tan pronto como consigamos el pago allí**. El tiempo que tarde dependerá de la ubicación del banco de la persona a la que desea pagar.

**Si nos pide un intercambio de divisas, recibirá el importe convertido de inmediato.**

## **20. Cuándo rechazaremos o retrasaremos un pago**

Nos veremos obligados a rechazar un pago (incluyendo los pagos entrantes y salientes) en las siguientes circunstancias:

- Si los requisitos legales o normativos nos impiden realizar el pago o nos obligan a llevar a cabo más comprobaciones;

- Si ha infringido estos Términos y Condiciones de forma que razonablemente justifique que rechazamos el pago;
- Si al procesar su instrucción infringiríamos estos Términos y condiciones o su orden no contiene toda la información necesaria para realizar el pago correctamente;
- Si la cantidad nos haría superar, a nosotros o a usted, el límite aplicable a su cuenta. Hemos establecido los límites [aquí](#);
- Si no hay dinero suficiente en su cuenta para realizar el pago y cubrir los posibles cargos;
- Si se ha emitido una orden de bancarrota contra usted o ha aceptado los términos de un acuerdo voluntario e individual con sus acreedores;
- Si, incluso después de hacer todo lo razonablemente posible, no podemos realizar el pago a tiempo;
- Si un tercero nos impide realizar el pago (por ejemplo, si Mastercard o Visa no permiten un pago o reintegro de efectivo con su tarjeta Revolut);
- Si le hemos pedido información importante que necesitamos y no nos la ha proporcionado, o
- Si hemos suspendido su cuenta.

Podríamos igualmente negarnos a emitir una nueva tarjeta Revolut si no dispone de suficiente dinero en su cuenta para pagarnos la emisión o entrega de la tarjeta.

Podríamos retrasar un pago (incluyendo los pagos entrantes y salientes) si los requisitos legales o normativos nos impiden realizar el pago o nos obligan a llevar a cabo más comprobaciones.

**CUANDO NOS NEGUEMOS A REALIZAR UN PAGO, SIEMPRE INTENTAREMOS (SALVO QUE SEA ILEGAL O QUE TÉCNICAMENTE NOS SEA IMPOSIBLE HACERLO) INFORMARLE DE TAL NEGATIVA, LAS RAZONES PARA ELLO (SI ES POSIBLE) Y EL PROCEDIMIENTO PARA RECTIFICAR LOS ERRORES FÁCTICOS QUE HAYAN CONDUCTIDO A LA NEGATIVA. SE LE HARÁ LLEGAR DICHA NOTIFICACIÓN TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE TRAS LA NEGATIVA.**

Si podemos, usaremos la app Revolut para informarle de que hemos rechazado realizar un pago. Si desea saber por qué hemos rechazado el pago y qué podría hacer para solucionar el problema, póngase en contacto con nosotros a través de la aplicación.

No seremos responsables de las pérdidas que experimente como resultado de un pago rechazado o retrasado.

## 21. Comisiones de terceros por realizar o recibir pagos

Intentamos que nuestros pagos sean gratuitos, pero en ocasiones tenemos que aplicar una tasa para prestar un servicio. En tal caso, esperamos que sea lo más baja posible. Siempre le mostraremos en la aplicación la tasa que se aplica a un pago antes de que efectúe el pago, y también puede consultar las tasas actuales en nuestra [Página de tasas](#).

Nosotros no cobramos ninguna comisión por recibir pagos. Tampoco cobramos comisiones por enviar pagos nacionales en su divisa base.

Si hace un pago en otra divisa o a otro país, podríamos cobrarle una comisión por pago internacional o SWIFT. Estas comisiones se exponen en nuestra página Comisiones. Antes de efectuar un pago, siempre le informaremos sobre las comisiones aplicables en la app Revolut y le diremos su importe.

Otros bancos implicados, como el banco de la persona a la que desea pagar o algunos bancos intermediarios o corresponsales (bancos que ayudan a transferir dinero entre otros bancos), podrían cobrar comisiones del pago que usted va a realizar o a recibir. Esto podría significar que usted o la persona a la que va a pagar reciban menos de la cantidad esperada. Por ejemplo, podría recibir solo 90 € de alguien que le ha enviado 100 € porque el banco de la otra persona ha cobrado una comisión de 10 €.

Esto podría ocurrir si:

- El banco de la persona a la que va a enviar el pago o de la que va a recibir un pago se ubica en el EEE y el pago es en una divisa que no pertenece a ningún Estado miembro del EEE, o
- Realiza o recibe un pago de alguien cuyo banco se ubica fuera del EEE.

Es decir, no cobraremos tasas por recibir pagos. Siempre le daremos la cantidad total que recibamos del otro banco. De igual modo, siempre enviaremos la cantidad completa que nos pidió que enviáramos, pero no podemos garantizar que dicha cantidad sea abonada en la cuenta de la otra persona sin que el otro banco cobre una comisión. Si efectúa una transferencia con tarjeta, se le cobrará asimismo una tasa, que dependerá del importe que envíe y del destino. Esta tasa se calculará en tiempo real y se le notificará en la aplicación antes de realizar el pago.

## **¿Qué sucede cuando hay algún problema?**

### **22. ¿Qué sucede si mi cuenta sufre un robo?**

Comuníquenoslo lo antes posible por medio de la app Revolut (al menos en los 13 meses siguientes a la fecha en que se produjo el robo en su cuenta). Le devolveremos el dinero a su cuenta si se cumple lo siguiente:

- No pudo haber sabido que sus datos de seguridad o su tarjeta Revolut corrían el riesgo de ser usados indebidamente;
- El pago se produjo porque alguien del que somos responsables cometió un error;
- El pago se cobró después de que usted nos dijera que alguien conocía sus datos de seguridad o que había perdido su tarjeta Revolut o se la habían robado, o nosotros no le proporcionamos una forma de informarnos de ello;
- La ley nos obligó a hacerle cumplir ciertas indicaciones cuando nos dio instrucciones para realizar el pago y nosotros no lo hicimos, o
- Realizó un pago por ciertos productos o servicios que compró en línea o a través de métodos que no son cara a cara (hay ciertos tipos de contratos a los que esto no se aplica, como contratos de alquiler, pero le facilitaremos más información al respecto cuando nos comunique el problema).

Le devolveremos asimismo los cargos que haya tenido que pagar como resultado del pago retirado de su cuenta.

No reembolsaremos dinero cuando usted haya actuado de forma fraudulenta o no haya protegido sus datos de contacto o su tarjeta Revolut de manera intencionada, salvo que nos lo comunicara antes de que el pago se retirara de su cuenta. Por ejemplo, no reembolsaríamos el

dinero si usted le hubiera dado a alguien el PIN de su tarjeta Revolut y esta persona hubiera realizado el pago con su tarjeta sin su conocimiento.

## 23. ¿Cuándo podríamos bloquear su cuenta o tarjeta Revolut?

Nos importa la seguridad de su dinero. Podríamos impedir que realice pagos desde su cuenta o con su tarjeta Revolut si tenemos motivos razonables para preocuparnos de su seguridad o de que se usen de forma fraudulenta o sin su permiso.

Asimismo, podríamos tener que bloquear su cuenta o tarjeta Revolut para cumplir con nuestras obligaciones legales de acuerdo con la legislación de la República de Lituania.

En caso de bloqueo de su app o su tarjeta Revolut, le informaremos por adelantado a través de la app Revolut o tan pronto como sea posible después del bloqueo. Le informaremos asimismo de los motivos, salvo que esto redujera su seguridad o la nuestra o que fuera ilegal.

Desbloquearemos su cuenta tan pronto como los motivos para bloquear su cuenta dejen de existir.

## 24. ¿Cuándo pueden suspender o cerrar mi cuenta?

En circunstancias excepcionales, podríamos cerrar o suspender su cuenta de inmediato (incluido el acceso a los servicios que le prestan otras entidades del grupo Revolut) y cancelar su acceso a nuestro sitio web. Entre las circunstancias excepcionales se incluyen las siguientes:

- Si tenemos una buena razón para sospechar que está actuando de forma fraudulenta o criminal;
- Si usted (o alguien actuando en su nombre) no nos ha dado la información necesaria o tenemos una buena razón para creer que la información que nos ha proporcionado es incorrecta o falsa;
- Si ha infringido estos Términos y condiciones de forma grave o persistente y no ha solucionado la cuestión en un tiempo razonable después de solicitarlo nosotros;
- Si tenemos información de que su uso de la app Revolut nos perjudica a nosotros o a nuestro software, nuestros sistemas y nuestro hardware;
- Tenemos una buena razón para creer que si continúa usando su cuenta podría dañar nuestra reputación o buena fe;
- Le hemos pedido que abone el dinero que nos debe y no lo ha hecho dentro de un plazo de tiempo razonable;
- Si se le ha declarado en bancarrota, o
- Si debemos actuar de este modo por ley, normativa, orden judicial o según las instrucciones del defensor.

Asimismo podríamos decidir cerrar o suspender su cuenta por otros motivos. Antes de llevarlo a cabo, nos pondríamos en contacto con usted a través de la app Revolut con al menos sesenta (60) días de antelación.

Al cerrar su cuenta y finalizar su acuerdo con nosotros, se podrían dar por finalizados otros acuerdos que tenga con nosotros o a través de nosotros con terceros. Si desea más información, consulte la app Revolut o póngase en contacto con nosotros.

## 25. Podemos cambiar estos términos

Solo cambiaremos estos Términos y condiciones por los siguientes motivos:

- Si creemos que así serán más fáciles de entender y de más ayuda;
- Para reflejar cómo funciona nuestra empresa, sobre todo si el cambio es necesario porque se ha modificado la forma en cómo se proporciona cualquier sistema financiero o tecnología;
- Para reflejar los requisitos legales o normativos que se nos aplican;
- Para reflejar cambios en el coste que acarrea la ejecución de nuestro negocio, o
- Porque estamos cambiando o introduciendo servicios o productos nuevos que afectan a servicios o productos existentes cubiertos por estos Términos y condiciones.

### **Cómo le informamos acerca de estos cambios**

Si añadimos un producto o servicio nuevos que no modifican los Términos y condiciones de su cuenta, podríamos hacerlo de inmediato y comunicárselo antes de que lo use.

Si no, le avisaremos con al menos 60 días de antelación a través de la app Revolut o el correo electrónico antes de que emprendamos ningún cambio. Entenderemos que el cambio le satisface salvo que nos comunique que desea cerrar su cuenta antes de que el cambio entre en vigor.

## 26. Sus derechos de reembolso para pagos con tarjeta Revolut y domiciliaciones SEPA

### **Pagos con tarjeta Revolut**

Puede pedirnos el reembolso de una cantidad retirada de su cuenta si se cumple todo lo siguiente:

- Aceptó un pago, pero no aceptó la cantidad real del pago;
- La cantidad retirada es superior a la esperada en todas las circunstancias (incluyendo su patrón de gastos);
- La persona a la que pagó se encuentra en el EEE;
- No autorizó el pago directamente con nosotros;
- Nosotros y la persona a la que pagó no le proporcionamos ninguna información sobre el pago durante las cuatro semanas anteriores a cuando se retiró, y
- Nos solicita el reembolso en las ocho semanas siguientes a que el pago fuera retirado de su cuenta.

Por ejemplo, podría obtener un reembolso si le dio permiso a un hotel para cobrar con su tarjeta Revolut por lo que hubiera consumido en el minibar, pero el hotel le ha cobrado más dinero de lo esperado razonablemente en el momento en que dio su permiso para ello.

Podríamos pedirle más información para investigar este asunto. Le ofreceremos un reembolso, o le informaremos de por qué no podemos ofrecérselo, en un plazo de 10 días laborables a partir de la fecha en que nos facilitó la información que solicitamos.

## **Domiciliaciones SEPA**

Si ha realizado una domiciliación SEPA, las circunstancias mencionadas anteriormente no se le aplican. Tendrá derecho a un reembolso sin condiciones si se pone en contacto con nosotros durante las ocho semanas siguientes a la fecha en que se retiró el pago de su cuenta.

## **¿Cómo deshacer reembolsos?**

Si le dimos un reembolso y luego descubrimos que no tenía derecho al mismo, tendrá que devolvérselo.

## **27. ¿Son responsables si se produce algún problema con mi cuenta, mi tarjeta Revolut o la app Revolut?**

Haremos todo lo razonablemente posible para garantizar que nuestros servicios no se interrumpen y que son accesibles a una velocidad razonable. Sin embargo, no podemos garantizar que esto siempre será así o que los servicios no presentarán fallos. Nosotros también dependemos de terceros para prestarle nuestros servicios, lo que a veces podría afectarles. Siempre haremos lo posible para solucionar los problemas con nuestros servicios, con independencia de la causa.

Si tiene una tarjeta Revolut, le informaremos de cualquier cambio en nuestro sistema que afecte el uso de la tarjeta.

No seremos responsables de pérdidas como consecuencia de no haber cumplido con nuestras obligaciones en cuanto a pagos a y desde su cuenta debido a:

- Un requisito legal o normativo;
- Eventos imprevistos fuera de nuestro control que no se pudieron evitar en el momento;
- Acciones criminales o ilegales cometidas por terceros que resulten en daños para usted u otra persona (salvo que se especifique en estos términos y condiciones directamente), o
- El bloqueo de su cuenta al implementar los requisitos legales, incluidos los relacionados con las leyes contra el blanqueo de capitales y financiación del contrterrorismo.

Si por diferentes motivos no puede usar su tarjeta Revolut, solo seremos responsables de sustituir dicha tarjeta.

## **Solo seremos responsables por pérdidas previsibles.**

Si rompemos el acuerdo, seremos responsables de las pérdidas que podríamos haber previsto en el momento en que celebramos el acuerdo o de la pérdida como consecuencia de un fraude o una negligencia grave por nuestra parte.

No seremos responsables de lo siguiente, ya sea directa o indirectamente, que surja en conexión con estos Términos y condiciones:

- Pérdida de ingresos o beneficios;
- Pérdida de buena fe o daño a su reputación;
- Pérdida de contratos u oportunidades empresariales;
- Pérdida de ahorros anticipados, o

- Pérdidas resultantes.

Ninguna parte de estos Términos y condiciones elimina o limita nuestra responsabilidad por muerte o lesiones personales como consecuencia de nuestra negligencia, fraude o solicitudes o declaraciones fraudulentas.

## 28. Casos en los que nos debe dinero

No puede tomar prestado dinero de su cuenta, por ejemplo, realizar pagos de más valor del dinero depositado en ella, aunque podría beneficiarse de uno de nuestros productos de crédito. Si su saldo es negativo (por ejemplo, porque no dispone de suficiente dinero para cubrir las tasas que nos debe), deberá, en el plazo de 7 (siete) días a partir de nuestra solicitud, recargar la cuenta con el importe necesario para corregir el saldo negativo. No se le cobrarán tasas o intereses por el saldo negativo.

Si nos debe dinero, podríamos retirar la cantidad debida de cualquier cantidad que nos corresponde a nosotros abonarle a usted. Este es nuestro derecho de compensación.

### **Cómo pagar las comisiones u otras cantidades que nos debe (distintas de las comisiones de terceros por realizar o recibir pagos)**

Las comisiones que podría debernos se encuentran enumeradas en nuestra [página Comisiones](#). En el caso de que nos deba comisiones (distintas de las comisiones de terceros por realizar o recibir pagos) o cualquier otra cantidad, retiraremos la cantidad debida de su cuenta en la divisa del país en el que reside (su divisa base).

En caso de que en la cuenta no hubiera dinero suficiente en la divisa base, retiraremos el valor equivalente del dinero que tiene en otra divisa. Si no tiene dinero suficiente en su cuenta para abonar las comisiones u otras cantidades que nos deba, podríamos recuperar la cantidad de otro modo, tal y como se explica a continuación.

Podría ser responsable de pagar los impuestos o costes que se aplican a los pagos que realiza o recibe a través de su cuenta y con respecto a cuya recaudación de usted no somos responsables. En ocasiones, por ejemplo, si es un residente legal de la República de Irlanda o si retira dinero de un cajero automático en la República de Irlanda, podríamos recabar la cantidad apropiada de impuesto del timbre hasta el máximo permitido tal y como exigen los comisionados de ingresos irlandeses. Asegúrese de comprobarlo usted mismo.

Si nos debe dinero y no recarga su cuenta o no nos paga en un plazo de siete días, podemos tomar las siguientes medidas para recuperar la cantidad:

- Coger la cantidad que nos debe de la tarjeta guardada;
- Hacer uso de nuestro derecho de compensación, o
- Empezar otras medidas legales para recuperar el dinero que nos debe, como dar instrucciones a abogados o recaudadores de deudas.

Si emprendemos alguna de estas medidas, o todas ellas, podríamos cobrarle los costes de recuperación.

## 29. Casos en los que puede ser responsable de nuestras pérdidas

### **Podría ser responsable de ciertas pérdidas**

Si ha infringido estos Términos y condiciones o esto nos ha causado pérdidas, se aplicará lo siguiente:

- Será responsable de las pérdidas previsibles que experimentemos como consecuencia de su acción (trataremos de que las pérdidas sean mínimas), y
- También será responsable de los costes legales razonables que surjan como consecuencia de nuestras pérdidas.

## 30. ¿Cómo presentar una queja?

### **Si no le satisface nuestro servicio, intentaremos solucionar las cosas**

Nos esforzamos siempre, pero sabemos que las cosas a veces salen mal. Si tiene alguna queja, póngase en contacto con nosotros. Aceptaremos y tendremos en cuenta las reclamaciones que nos envíe. Le facilitaremos nuestra respuesta final a su reclamación, o una carta que explique por qué la respuesta final no se ha completado, en los 15 días laborables siguientes a la fecha en que presentó la reclamación, y en circunstancias excepcionales, en un plazo de 35 días laborables (y le avisaremos en tal caso).

### **¿Cómo presentar una queja?**

Si desea hablar sobre un aspecto que le preocupa, póngase en contacto con nosotros a través del chat disponible en la app de Revolut. El chat de la aplicación es nuestra herramienta de atención al cliente y nuestras respuestas a las preguntas que formule en el mismo no están sujetas a los plazos de gestión de quejas indicados anteriormente. Por lo general, podemos solucionar los problemas rápido a través de la aplicación. Probablemente necesitará darnos la información que figura a continuación.

Si desea plantear una queja formal, utilice este [formulario](#) o escribanos a [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com). Si desea presentar una queja sobre nuestras comunicaciones, le proporcionaremos un [formulario](#) de queja, o podemos enviarle el [formulario](#) de queja formal y nuestros agentes analizarán su caso como una queja formal.

Deberá decirnos:

- Su nombre y apellidos;
- El número de teléfono y la dirección de correo electrónico asociados con su cuenta;
- Cuál es el problema;
- Cuándo surgió, y
- Cómo desearía que lo solucionáramos.

Estudiaremos su queja y le responderemos a través del correo electrónico. Nos comunicaremos con usted en inglés, salvo que estipulemos lo contrario.

Sin tomar en consideración lo anterior, siempre tiene derecho a dirigirse a las autoridades de resolución de disputas extrajudiciales mencionadas anteriormente en relación con cualquier reclamación acerca de nuestro servicio. Tiene derecho también a presentarla en cualquier tribunal competente si piensa que hemos infringido la ley.

### **Autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para reclamaciones relacionadas con servicios financieros**

Si no le satisface cómo hemos abordado su reclamación, puede trasladarla al Banco de Lituania en el plazo de 1 (un) año a partir de la fecha en que nos la envió. En este caso, el Banco de Lituania actuaría como autoridad de resolución de disputas extrajudiciales que aborda conflictos entre clientes y proveedores de servicios financieros.

Su dirección es: Žalgirio g. 90, 09303 Vilna, República de Lituania.

Encontrará más información en su [sitio web](#).

Tenga en cuenta que, en caso de que desee tener la posibilidad de solicitar que el Banco de Lituania sea la autoridad de resolución de la disputa extrajudicial, deberá presentarnos su reclamación en un plazo de 3 (tres) meses a partir de la fecha en que descubrió o debería haber descubierto la supuesta violación de sus derechos o intereses legítimos derivados de este acuerdo con nosotros.

El examen de la reclamación por parte del Banco de Lituania es gratuito.

La autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para disputas de consumidores no relacionadas con las competencias del Banco de Lituania es la Autoridad Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.

Su dirección es: Vilniaus str. 25, 01402 Vilna, República de Lituania.

Encontrará más información en su [sitio web](#). También puede consultar la normativa sobre protección al consumidor del país del EEE donde vive. Asimismo, puede presentar una reclamación a las autoridades de resolución de disputas extrajudiciales respectivas que gestionan reclamaciones de consumidores en su país en relación con los servicios financieros que prestamos. La lista de tales autoridades está disponible [aquí](#).

### **Autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para reclamaciones relacionadas con el tratamiento de los datos personales**

Tiene derecho a presentar una reclamación a la Inspección Estatal de Protección de Datos (SDPI, por sus siglas en inglés), la autoridad reguladora de Lituania para las cuestiones relacionadas con la protección de datos.

Su dirección es: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilna, República de Lituania; correo electrónico: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

Encontrará más información en su [sitio web](#).

### **Más información**

Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre nuestro procedimiento de gestión de quejas.

## **Cuestiones legales**

### **31. Permiso para que tratemos su información personal**

Para prestar los servicios contenidos en este acuerdo, necesitaremos recabar información sobre usted. Según la ley de protección de datos, somos el «responsable del tratamiento de datos» de su información personal. Para obtener más detalles sobre cómo usamos su información personal, consulte nuestra Política de Privacidad.

Al celebrar este acuerdo, nos da permiso para recabar y almacenar información personal para la prestación de nuestros servicios. Esto no afecta los derechos y obligaciones que usted o

nosotros tengamos según la ley de protección de datos.

Puede retirar su permiso con tan solo cerrar la cuenta, que dará por finalizado el acuerdo entre usted y nosotros. Si lo hace, dejaremos de usar su información para la prestación de nuestros servicios, pero es posible que tengamos que mantener su información por otras cuestiones legales.

## **Confidencialidad**

Al celebrar este acuerdo, nos concede permiso para revelar a otras entidades del grupo Revolut (como Revolut Ltd.) la siguiente información:

- El hecho de que es nuestro cliente;
- Los servicios que le prestamos;
- El número de cuenta;
- El saldo de la cuenta;
- Las operaciones ejecutadas o que se están ejecutando en su nombre;
- Sus obligaciones de deuda con nosotros;
- Las circunstancias en que se le prestan los servicios financieros;
- Su situación y activos financieros;
- Otra información comercial que nos facilitara al abrir la cuenta, y
- Sus actividades, planes, obligaciones de deuda o transacciones con otras personas.

La información anterior se revelará en caso de que sea necesaria para llevar a cabo contabilidad financieras, auditorías, evaluaciones de riesgo o cuando usemos sistemas de información comunes o equipos técnicos (servidores), o cuando sea necesario para la prestación de los servicios.

Denominamos a todo lo anterior «secreto de cliente», que debemos proteger tal y como lo exijan las normativas aplicables.

Al celebrar este acuerdo, entiende y confirma que, en caso de que no haya modificado sus preferencias en la app Revolut, otros usuarios de Revolut que le hayan añadido a su lista de contactos podrán ver que usted es nuestro cliente. Puede cambiar sus preferencias cuando lo desee.

## **32. Nuestra propiedad intelectual**

Toda la propiedad intelectual de nuestros productos, por ejemplo, el contenido de nuestra aplicación y nuestro sitio web, nuestro logotipo y los diseños de nuestras tarjetas, son propiedad de nuestra empresa matriz, Revolut Ltd. (una empresa constituida en Inglaterra y Gales con el número 08804411, cuya oficina registrada se encuentra en 7 Westferry Circus, Canary Wharf, Londres, E14 4HD, Reino Unido) y nosotros y otras empresas del grupo Revolut la utilizan. No puede usar esta propiedad intelectual como si fuera propia, salvo para disfrutar de nuestros productos. Tampoco puede aplicar técnicas de ingeniería inversa en nuestros productos, es decir, reproducirlos tras un detallado examen de su construcción o composición.

## **33. Algunas cuestiones legales**

## **Nuestro contrato con usted**

Solo usted y nosotros tenemos derechos en virtud de este acuerdo.

Este acuerdo es personal y no podrá transferir a nadie los derechos u obligaciones aquí estipulados.

## **Nuestro derecho de transferencia y asignación**

Usted acepta y permite que nos fusionemos, reorganicemos o transformemos, que tengamos ramificaciones o que ejecutemos cualquier otra forma de reorganización o reestructura de nuestra empresa o negocio, o que transfiramos o asignemos todos nuestros derechos y obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones a un tercero.

Solo transferiremos nuestros derechos y obligaciones, o los suyos, en virtud del acuerdo si esto no tendrá un impacto negativo significativo en sus derechos según estos Términos y Condiciones, si necesitamos hacerlo para cumplir con los requisitos legales o normativos o se lleva a cabo como resultado de una reorganización (o proceso similar). Podrá cancelar la cuenta al recibir notificación de la asignación, fusión, reorganización o cualquier notificación similar.

## **Aplicación de la legislación lituana**

**Se aplica la legislación de la República de Lituania a estos Términos y condiciones y al acuerdo.**

Pese a esto, puede depender todavía de las leyes de protección al consumidor del Estado miembro del Espacio Económico Europeo donde vive.

## **Se aplica la versión en inglés del acuerdo**

En el caso de que estos Términos y condiciones se traduzcan a otro idioma, la traducción solo es una referencia y la versión que prevalecerá será la inglesa. Al celebrar este acuerdo y aceptar los servicios de Revolut, confirma que entiende el idioma inglés y acepta comunicarse con Revolut en el idioma inglés por lo que respecta a las relaciones legales derivadas en virtud de este acuerdo, incluyendo la presentación y resolución de cualquier queja.

## **Nuestro derecho de hacer cumplir el acuerdo**

Si ha infringido el acuerdo entre usted y nosotros y nosotros no hacemos valer nuestros derechos, o nos retrasamos en hacerlos valer, esto no nos impedirá hacer valer nuestros derechos, u cualquier otro derecho, con posterioridad.

## **Medidas legales contra nosotros**

Según estos Términos y condiciones, las acciones legales solo se pueden llevar ante los tribunales de la República de Lituania (o en los tribunales de cualquier Estado miembro de la Unión Europea donde resida).