

Les présentes Conditions d'assurance s'appliquent à compter du 1er juillet 2022. Veuillez cliquer [ici](#) pour voir les conditions d'assurance antérieures qui s'appliquent jusqu'au 1er juillet 2022.

## Ma souscription d'assurance avec Revolut

### 1. Pourquoi les présentes conditions sont importantes

Les présentes conditions définissent le rôle et les responsabilités de Revolut lorsque vous souscrivez une assurance via l'application Revolut en tant qu'utilisateur standard. Elles constituent votre contrat avec nous pour ce service. Elles vous indiquent:

- la manière dont Revolut est tenue de vous permettre de souscrire à des produits d'assurance via l'application Revolut ; et
- la manière dont les partenaires d'assurance choisis par Revolut sont responsables de l'assurance que vous choisissez et de vous aider à effectuer toute réclamation.

### 2. À propos de nous

Dans les présentes conditions, « nous » et « notre/nos » désignent Revolut Insurance Europe UAB.

Lorsque vous souscrivez une assurance via l'application Revolut, nous sommes tenus de vous présenter notre partenaire d'assurance et de collecter le montant que vous payez pour votre assurance, comme décrit dans les présentes conditions.

Revolut Insurance Europe UAB est également inscrite par la Banque de Lituanie sur la liste des entreprises de courtage d'assurance, c.-à-d. que nous sommes autorisés à distribuer des produits d'assurance. Cette liste est disponible sur le [site Web de la Banque de Lituanie](#).

Revolut Insurance Europe UAB est enregistrée sous le numéro d'immatriculation d'entreprise 305910164 et son siège social est à l'adresse Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, République de Lituanie.

### 3. Souscription d'une assurance via l'application Revolut

Lorsque vous souscrivez une assurance via l'application Revolut, nous :

- vous présenterons à notre partenaire d'assurance pour le produit d'assurance concerné ;

- vous donnerons accès au « document d'information sur les produits d'assurance » (préparé par l'assureur concerné, qui énonce les détails de votre produit d'assurance) et d'autres informations utiles, y compris, mais sans s'y limiter, les droits et obligations des parties avant que vous achetiez votre produit d'assurance, les droits de l'assureur, les conditions de non respect par vous des conditions énoncées dans la police d'assurance, des informations sur les cas possibles d'augmentation du risque d'assurance (le cas échéant), des informations sur la loi applicable à la police d'assurance ;
- vous expliquerons la marche à suivre pour trouver le produit d'assurance lorsque vous utilisez l'application Revolut (sous réserve de disponibilité) afin que vous puissiez accepter de l'acheter ;
- vous fournirons des informations sur le coût de l'assurance fournie par nos partenaires d'assurance ;
- collecterons la cotisation de votre produit d'assurance auprès de vous et verserons à notre partenaire d'assurance le montant de votre couverture d'assurance comme décrit plus en détails dans les présentes Conditions ;
- délivrerons une police d'assurance individuelle pour le compte de l'assureur concerné ; et
- vous fournirons un accès continu à la documentation relative à votre produit d'assurance (y compris la police d'assurance entre vous et notre partenaire d'assurance) via l'application Revolut une fois que vous y avez souscrit.

En soumettant les informations requises aux fins du contrat d'assurance via l'application Revolut, vous confirmez l'intention de conclure ce contrat d'assurance par l'intermédiaire de Revolut Insurance Europe UAB.

Une fois que vous avez souscrit l'assurance, votre assureur sera directement tenu envers vous de :

- gérer toute réclamation que vous effectuez ; et
- vous verser des paiements après une réclamation acceptée.

Nous ne serons pas responsables de l'exécution de toute assurance souscrite par notre intermédiaire et nous ne serons pas responsables si notre partenaire d'assurance manque à ses obligations en vertu d'un contrat d'assurance conclu avec vous, y compris si l'assureur n'est pas en mesure de remplir ses obligations en vertu d'un tel contrat d'assurance.

#### 4. Comment collectons-nous votre paiement ?

Pour souscrire une assurance via l'application Revolut, vous devez disposer d'un compte de paiement chez Revolut Bank UAB, une entité du groupe Revolut qui vous

fournira des services de paiement sous-jacents. Nous l'appelons votre « compte Revolut ». Lorsque vous achetez un produit d'assurance, Revolut Bank UAB débitera votre compte du montant de votre produit d'assurance et versera le paiement à Revolut Insurance Europe UAB. Revolut Insurance Europe UAB conserve votre paiement en tant que courtier d'assurance de notre partenaire d'assurance, ce qui signifie que votre assurance est effectivement payée sans délai lorsque nous collectons l'argent sur votre compte. De même, si vous avez droit à un remboursement à tout moment, cet argent devient le vôtre lorsque Revolut Bank UAB vous le verse réellement. L'élément des services de paiement fourni par Revolut Bank UAB est reflété dans les [conditions pour les particuliers](#) de Revolut Bank UAB. En tant qu'utilisateur de Revolut, vous disposez de droits et êtes soumis à des obligations en vertu des [conditions pour les particuliers](#) qui s'appliquent à votre compte Revolut en relation avec l'élément de services de paiement fourni par Revolut Bank UAB. Nous convenons avec nos partenaires d'assurance qu'ils nous versent une commission pour nos services de mise en contact avec des clients intéressés. Si le type de police que nous vendons atteint des objectifs de bénéfices spécifiques, l'assureur est susceptible de nous verser également une partie de ce bénéfice. Cela signifie que nous agissons sur la base du mandat de nos partenaires d'assurance et non du vôtre. Cependant, nous prenons toujours en compte vos intérêts. Vous ne nous payez pas de frais pour cela.

## 5. Nos partenaires d'assurance

Nous collaborons avec des partenaires assureurs réputés afin de vous fournir des produits d'assurance via l'application Revolut. À l'heure actuelle, nous n'avons pris aucun engagement auprès de partenaires assureurs. Toutefois, si nous sommes amenés à le faire plus tard, nous mentionnerons les assureurs concernés dans les présentes conditions. Par ailleurs, nous pourrions être amenés à actualiser cette liste de partenaires assureurs de temps à autre.

Nous n'avons aucune participation, directe ou indirecte, assortie de droits de vote ou d'un capital, dans nos partenaires d'assurance. Nos partenaires d'assurance et leurs sociétés mères n'ont aucune participation, directe ou indirecte, assortie de droits de vote ou d'un capital, dans notre société. Nos partenaires d'assurance ne sont pas membres du groupe d'entreprises Revolut. En outre, nous ne sommes soumis à aucune obligation contractuelle de mener des activités de distribution d'assurance exclusivement avec les partenaires d'assurance susmentionnés. Nous les choisissons simplement parce qu'ils fournissent des produits d'assurance que nous pensons que nos clients pourraient trouver utiles. Nous ne vous conseillons pas sur le fait qu'un produit d'assurance particulier soit adapté ou non à vos besoins et à votre situation, mais nous vous fournissons des informations sur ces produits d'assurance qui

devraient vous aider à prendre cette décision. Nous ne versons pas non plus à notre personnel de primes pour la vente de produits d'assurance.

## 6. Que faire en cas de problèmes ?

### **Comment effectuer une réclamation au titre de votre assurance**

Pour effectuer une réclamation au titre de votre assurance, vous devrez contacter directement notre partenaire d'assurance. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. Les détails complets sont également indiqués dans votre police d'assurance, qui est accessible sur l'application Revolut après souscription.

### **Réclamations concernant votre produit d'assurance**

Si vous souhaitez effectuer une réclamation en lien avec le produit d'assurance que vous souscrivez, ou en lien avec toute réclamation que vous effectuez pour un paiement en vertu de votre assurance, vous devrez contacter directement notre partenaire d'assurance. Les détails complets sur la manière de procéder sont indiqués dans la police d'assurance qu'il vous fournit.

### **Réclamations concernant notre service**

Nous faisons toujours tout notre possible, mais nous savons qu'il peut arriver que tout ne se passe pas comme prévu. Si vous (ou toute autre partie intéressée) avez une réclamation, veuillez nous contacter. Nous accepterons et examinerons toute réclamation que vous nous aurez envoyée. Notre réponse finale à votre réclamation, ou une lettre expliquant pourquoi la réponse finale n'a pas été complétée, vous sera envoyée dans les 15 jours ouvrables suivant la réclamation, et dans des circonstances exceptionnelles, dans les 35 jours ouvrables (et nous vous informerons si c'est le cas). Si vous souhaitez uniquement faire part d'un problème qui vous préoccupe, veuillez nous contacter via l'application Revolut. Nous pouvons généralement résoudre les problèmes rapidement via l'application. Vous devrez probablement nous fournir les informations ci-dessous.

Vous pouvez aussi effectuer une réclamation via un [formulaire](#) en ligne ou par e-mail à l'adresse [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Quelle que soit la méthode choisie, vous devrez renseigner les informations suivantes :

- votre prénom et votre nom de famille ;
- le numéro de téléphone et l'adresse e-mail associés à votre compte Revolut ;
- en quoi consiste le problème ;
- quand le problème est survenu ; et
- comment vous aimeriez que le problème soit réglé.

Votre réclamation sera examinée et vous recevrez une réponse par e-mail. Nous communiquerons en anglais, sauf indication contraire.

Il n'existe pas d'autres fonds de garantie ou mécanismes d'indemnisation des consommateurs établis pour protéger vos intérêts autres que ceux qui vous sont fournis dans le présent contrat.

### **Résolution des réclamations par la Banque de Lituanie**

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez en faire part à la Banque de Lituanie dans l'année suivant la date à laquelle nous avez envoyé (ou aurions dû envoyer) la réponse définitive à votre réclamation. Dans ce cas, la Banque de Lituanie agira en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour traiter les litiges entre les consommateurs et les prestataires de services financiers.

L'adresse est la suivante : Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, République de Lituanie.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le [site web](#).

Veuillez noter que, si vous souhaitez avoir la possibilité de déposer une demande auprès de la Banque de Lituanie en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges, vous devrez alors nous envoyer votre réclamation dans un délai de trois (3) mois à compter du jour où vous avez découvert ou auriez dû découvrir la violation présumée de vos droits ou intérêts légitimes découlant du contrat conclu avec nous. Indépendamment de ce qui précède, vous avez toujours le droit de contacter la Banque de Lituanie comme notre autorité de contrôle en ce qui concerne toute réclamation concernant notre service. Vous avez également le droit de vous adresser à toute juridiction compétente si vous pensez que nous avons enfreint la loi. Vous pouvez également déposer une réclamation auprès des autorités de résolution extrajudiciaire des litiges qui traitent les réclamations des consommateurs dans votre pays en ce qui concerne les services financiers que nous fournissons. La liste de ces autorités est disponible [ici](#).

### **Comment effectuer une réclamation au titre de votre assurance**

Pour effectuer une réclamation au titre de votre assurance, vous devrez contacter directement notre partenaire d'assurance. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. Les détails complets sont également indiqués dans la police d'assurance qu'elle vous fournit.

## **7. Nous pouvons modifier ces conditions**

Nous pouvons modifier les présentes conditions :

- si nous pensons qu'elles seront plus simples à comprendre et plus utiles ;
- pour refléter un changement dans la façon dont nous gérons notre entreprise, plus particulièrement si la modification est nécessaire en raison d'une modification de l'offre d'une technologie ou d'un système financier ;

- pour refléter toutes exigences réglementaires ou légales qui s'appliquent à nous ou nos services ;
- pour refléter des modifications concernant les coûts liés à notre entreprise ;
- pour refléter tout changement dans nos partenaires d'assurance choisis ;
- parce que nous ou nos partenaires d'assurance modifions nos produits et services ou en introduisons de nouveaux ; ou
- pour refléter tout transfert de notre activité à une autre entité du groupe Revolut.

Nous vous donnerons un préavis d'au moins deux mois concernant tout changement, par l'intermédiaire de l'application Revolut, par SMS ou par e-mail.

## 8. Dispositions légales diverses

### **Vos informations**

Les informations que vous fournissez lors de la souscription d'une assurance sont nécessaires aux fins de la vente de votre assurance, y compris pour calculer la prime d'assurance, pour conclure un contrat d'assurance. Les informations que vous fournissez doivent être correctes, exactes et complètes. En nous soumettant des informations, vous confirmez que vous êtes la personne concernée par les données à caractère personnel fournies ou que vous êtes autorisé(e) par ailleurs à fournir ces données et que les informations fournies, y compris les données à caractère personnel, sont exactes et correctes. Vos données qui nous sont fournies aux fins de l'assurance seront traitées principalement aux fins de nos activités de médiation en matière d'assurance.

Nous ne vérifierons pas l'exactitude des informations que vous nous avez fournies. L'exactitude et la précision de ces informations relèvent de votre responsabilité.

Des informations incorrectes qui nous sont fournies peuvent empêcher nos partenaires d'assurance de conclure un contrat d'assurance avec vous. En raison d'informations incorrectes, les assureurs peuvent imposer une prime plus élevée et, dans le cas d'un événement assuré, peuvent ne pas payer ou réduire l'indemnité d'assurance. Des données inexactes peuvent annuler le contrat d'assurance conclu avec vous. Vous êtes seul(e) responsable des conséquences découlant d'informations incorrectes qui nous sont soumises. Si nous ou des tiers subissons des pertes en raison d'informations incorrectes que vous nous avez fournies, ainsi que de données à caractère personnel incorrectes ou inexactes, nous ou lesdits tiers devront être indemnisés par vous.

### **Notre autorisation pour traiter vos informations à caractère personnel**

Pour fournir des services selon le contrat, nous devons collecter des informations sur vous. Conformément à la loi de protection des données, nous sommes désignés sous le nom de « contrôleur des données » de vos informations personnelles. Pour plus

d'informations sur notre utilisation de vos informations personnelles, consultez notre [Politique de confidentialité](#).

### **Notre contrat avec vous**

Les présentes conditions générales, ainsi que la page Politique de confidentialité et toutes les autres conditions générales applicables à nos services, constituent un contrat juridique (le contrat) entre :

- vous ; et
- nous, Revolut Insurance Europe UAB. Seuls nous (Revolut Insurance Europe UAB) et vous avons des droits en vertu du présent contrat. Le présent contrat est personnel et vous ne pouvez transférer aucun droit ou obligation à qui que ce soit.

Nous pourrions transférer nos droits ou obligations uniquement si nous pensons raisonnablement que cela n'aura aucun effet négatif significatif sur vos droits en vertu des présentes conditions, ou si nous devons le faire pour respecter des exigences réglementaires ou légales. Vous pourrez résilier votre compte Revolut auprès de nous dès la notification du transfert.

### **Si votre compte Revolut est résilié**

Les polices d'assurance que nous distribuons sont uniquement disponibles pour les titulaires de compte Revolut. Si à un moment donné votre compte Revolut est désactivé ou est en cours de désactivation, toute couverture d'assurance sera annulée.

### **Le droit lituanien s'applique**

Vous et nous confirmons par les présentes notre choix que le droit lituanien s'applique aux présentes conditions générales, qui régissent la relation entre vous et nous en tant qu'intermédiaire d'assurance. Malgré ce choix, vous pouvez également vous référer aux obligations en matière de protection des consommateurs du pays de l'EEE dans lequel vous résidez.

### **La version anglaise des présentes conditions s'applique**

Si les présentes conditions sont traduites dans une autre langue, la traduction sera fournie uniquement à titre indicatif et vous confirmez que la version anglaise prévaudra. Sauf indication contraire de notre part, nos échanges seront également en anglais, et les réclamations seront traitées en anglais.