

Cette page se compose de deux parties :

**Partie I :** Conditions du plan payant de la succursale Belge de Revolut Bank UAB.

**Partie II :** Conditions du forfait payant UAB de Revolut Bank.

Si vous êtes un client de Revolut Bank UAB, veuillez faire défiler vers le bas pour voir les conditions qui vous concernent.

## Partie I

# Conditions du plan payant de la succursale Belge de Revolut Bank UAB

Cette version des conditions s'appliquera à partir du 16 septembre 2024, sauf indication contraire. Veuillez cliquer [ici](#) pour consulter les conditions précédentes qui s'appliquent jusqu'au 16 septembre 2024.

### 1. Importance de ces informations

Ces informations définissent les services supplémentaires que nous fournissons à nos utilisateurs Plus, Premium, Metal et Ultra (chacun d'entre eux un Abonnement payant). Il indique également d'autres éléments importants dont vous devez prendre connaissance.

Ces Conditions générales font partie de l'accord juridique (l'Accord) entre vous et nous dont il est fait référence dans les Conditions pour les particuliers. En cas d'incohérences entre les Conditions pour les particuliers et ces Conditions générales, Ces Conditions générales s'appliquent.

Vous pouvez demander à tout moment un exemplaire des présentes Conditions générales via l'application Revolut (« l'application ») vous pouvez en demander un exemplaire à l'un de nos agents de support à tout moment.

#### **Veillez lire attentivement ces Conditions générales**

Votre abonnement au service d'Abonnement payant sera automatiquement renouvelé chaque année à moins que vous ne nous demandiez d'y mettre fin avant le renouvellement automatique. Quelle que soit votre méthode de paiement, nous pouvons vous facturer des frais si vous mettez fin à l'abonnement dans les 10 mois qui suivent. Nos frais sont présentés sur la [Page des frais](#). Nous pouvons limiter votre droit d'améliorer ou de déclasser votre abonnement plus d'une fois sur une période de 12 mois.

Veillez consulter la section 12 des présentes conditions pour plus d'informations sur les frais qui peuvent vous être facturés si vous déclasser ou annulez votre abonnement prématurément.

### 2. À propos de nous

Nous sommes Revolut Bank UAB, une banque agréée et réglementée par la Banque de Lituanie. Notre numéro d'immatriculation d'entreprise est le 304580906.

Nous agissons en Belgique par l'intermédiaire de notre succursale, Revolut Bank UAB Belgian branch (**Revolut Bank**), numéro d'enregistrement MI-2657147, inscrite au Registre des personnes morales de Bruxelles, email support@revolut.com.

En ce qui concerne la distribution d'assurance, Revolut Insurance Europe UAB (**Revolut Insurance Europe**), sous le numéro 305910164, est inscrite par la Banque de Lituanie sur la liste des entreprises de courtage en assurance. Cette liste est disponible sur le [site Internet de la Banque de Lituanie](#).

Revolut Bank et Revolut Insurance Europe ont leur siège social à Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, République de Lituanie.

La succursale belge de Revolut Bank, UAB a son siège social au Silver Square (Sq. de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique).

Hormis dans les cas où ces conditions générales disent le contraire, les droits et les obligations définis dans ces conditions s'appliquent à vous et à Revolut Bank.

### 3. Quels sont les services des Abonnements payants?

#### **Que sont les services Revolut Plus ?**

Les utilisateurs Plus ont accès à tous les services disponibles aux titulaires de comptes personnels dans un abonnement Standard ainsi qu'aux avantages suivants :

- deux cartes Revolut Plus gratuites (et un remplacement gratuit chaque année suivante) ;
- jusqu'à trois cartes Revolut physiques actives à la fois ;
- l'accès à 2 comptes Revolut <18 et un accès complet aux fonctionnalités <18 ;
- des taux d'intérêt plus élevés pour les coffres d'épargne que les clients Standard (lorsqu'ils sont à notre disposition) ;
- l'accès à l'assurance de protection achats, la protection pour l'assurance billets annulés pour les achats effectués avec votre compte Revolut ;
- un accès prioritaire au support client via l'application Revolut; et
- tous les autres avantages que nous ajouterons au fur et à mesure.

#### **Que sont les services Revolut Premium ?**

Les utilisateurs Premium ont accès à tous les services disponibles pour les utilisateurs Standard et Plus ci-dessus, ainsi qu'aux avantages suivants :

- deux cartes Revolut Premium gratuites (et un remplacement gratuit chaque année suivante) ;
- deux fois plus de retraits à un distributeur de billets gratuits autorisés que les utilisateurs Standard ;
- la possibilité d'acheter des pass d'accès aux salons d'aéroports ;
- les partenariats d'abonnements ;
- l'accès à la crypto-monnaie et aux métaux précieux à de meilleurs taux que les utilisateurs Standard et Plus; et

- tous les autres avantages que nous ajouterons au fur et à mesure.

### **Que sont les services Revolut Metal ?**

Les utilisateurs Metal ont accès à tous les services disponibles pour les utilisateurs Standard, Plus et Premium ci-dessus, ainsi qu'aux avantages suivants :

- une carte Revolut Metal en acier inoxydable sans contact gratuite ;
- quatre fois plus de retraits à un distributeur de billets gratuits autorisés que les utilisateurs Standard ;
- des taux d'intérêt plus élevés pour les Coffres rémunérés (lorsqu'ils sont à notre disposition) ;
- un accès à un maximum de 5 comptes Revolut <18 ;
- l'assurance voyage ;
- les partenariats d'abonnements ; et
- tous les autres avantages que nous ajoutons de temps à autre.

### **Que sont les services Revolut Ultra?**

Les utilisateurs Ultra ont accès à tous les services et avantages disponibles pour les utilisateurs Standard, Plus et Premium ci-dessus, ainsi qu'aux avantages suivants :

- une carte Revolut Ultra sans contact gratuite ;
- des frais réduits pour les opérations boursières ;
- une couverture d'annulation de voyages et d'événement supplémentaire (à l'exclusion des utilisateurs dans les pays énumérés dans cette FAQ) ;
- des pass de salons gratuits pour un usage personnel et la possibilité d'acheter des pass pour vos invités ;
- dix fois plus de retraits à un distributeur de billets gratuits autorisés que les utilisateurs Standard ;
- les partenariats d'abonnements ;
- le service de rappel prioritaire (en anglais uniquement) ; et
- tous les autres avantages que nous ajoutons de temps à autre.

Qu'est-ce que le service de rappel prioritaire ?

Les clients Ultra peuvent demander un rappel au numéro de téléphone associé à leur compte Revolut. Cela peut être fait via l'application Revolut et un agent vous rappellera à l'heure indiquée sur le tableau de bord du service de rappel de l'assistance téléphonique. Pour vérifier la légitimité de l'agent, l'agent divulguera le code qui vous est déjà montré dans le tableau de bord. Veuillez noter que ce service n'est disponible qu'en anglais.

## **4. Quelles sont les cartes d'Abonnements payants ?**

Carte Revolut Plus

Si vous devenez un utilisateur Plus, vous pourrez commander une carte Revolut Plus. Nous vous enverrons également une carte Plus supplémentaire, si vous le demandez. Vous pouvez continuer d'utiliser vos autres cartes Revolut.

Nous pouvons vous facturer toute carte Plus que nous émettons au-delà de votre quota gratuit.

#### Carte Revolut Premium

Si vous devez un utilisateur Premium, vous serez en mesure de commander une carte Revolut Premium aux designs exclusifs. Nous pouvons également vous envoyer une Carte Premium supplémentaire, si vous le demandez. Vous pouvez continuer d'utiliser vos autres cartes Revolut. Nous pouvons vous facturer toute Carte Premium que nous émettons au-delà de votre quota gratuit.

#### Carte Revolut Metal

Si vous passez à un abonnement Metal, nous vous enverrons une carte Revolut Metal uniquement disponible pour les utilisateurs Metal. Vous ne pouvez posséder qu'une Carte Metal à la fois. Vous pouvez continuer d'utiliser vos autres cartes Revolut.

#### Carte Revolut Ultra

Si vous passez à un abonnement Ultra, nous vous enverrons une carte Revolut Ultra uniquement disponible pour les utilisateurs Ultra. Vous pouvez continuer d'utiliser vos autres cartes Revolut.

## **Assurance**

### 5. Assurance voyage avec votre abonnement Metal ou Ultra

Les droits et les obligations énoncés dans cette section s'appliquent à vous en tant que bénéficiaire de la police collective détenue par Revolut Bank, Revolut Bank en tant que titulaire de la police collective et Revolut Insurance Europe en tant que courtier d'assurance distribuant la police collective. La présente section décrit :

- comment Revolut Insurance Europe organise une assurance voyage collective pour que Revolut Bank puisse offrir des prestations d'assurance voyage dans le cadre de votre abonnement ; et
- souscripteur) et Cover Genius B.V. (l'administrateur de la police) sont responsables envers vous de la gestion de toute demande d'indemnisation que vous faites en relation avec vos prestations d'assurance voyage, et d'effectuer tout paiement à votre égard après une demande d'indemnisation acceptée (via <https://www.xcover.com/en/login>). Les informations de leur inscription sont les suivantes :
- Cowen Insurance Company Ltd (numéro d'immatriculation de la société à Malte : C 55905), Level 3, Gasan Centre, Triq il-Merghat, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1020, Malte. Cowen Insurance Company Limited est autorisée en vertu de la Loi sur les activités d'assurance (Insurance Business Act) de 1998 de la législation maltaise à exercer des activités générales et est réglementée par l'Autorité des services financiers de Malte (Malta Financial Services Authority), Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte (Cowen).

- Cover Genius Europe B.V. de De Vijzel, 3e étage, Vijzelstraat 20, 1017HK Amsterdam, Pays-Bas, autorisée et réglementée par l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) sous le numéro de référence 12046177 (« Cover Genius »).

La dernière chose dont vous souhaitez vous préoccuper lorsque vous avez hâte de voyager, c'est l'assurance voyage. Et nous le savons. C'est pourquoi chez Revolut, nous nous occupons de l'assurance voyage à votre place. Revolut Bank a engagé Revolut Insurance Europe, une société de courtage d'assurance qui exerce la médiation d'assurance, pour organiser l'assurance voyage collective au nom de Revolut Bank. Revolut Insurance Europe a pris les dispositions d'assurance voyage auprès du tiers Cowen par le biais de services fournis par Cover Genius. Pour ces dispositions, Revolut Bank paie des frais de service à Revolut Insurance Europe.

Revolut Insurance Europe et Revolut Bank ne contrôlent ni ne possèdent Cowen ou Cover Genius de quelque manière que ce soit, et Cowen et Cover Genius ne nous contrôlent ni ne nous possèdent.

Bien que nous ayons l'obligation contractuelle d'organiser votre assurance voyage avec Cowen et Cover Genius, Revolut Insurance Europe agit en votre nom et non en celui de l'assureur. Nous ne vous fournissons pas de conseils ou de recommandation sur l'adéquation des prestations d'assurance voyage pour vous. Veuillez vous assurer que les prestations vous conviennent en lisant le document d'informations sur les produits d'assurance (IPID) et la formulation de la police d'assurance voyage, en prêtant une attention particulière à ce qui est couvert et non couvert. Si vous êtes un utilisateur Ultra, veuillez noter que l'annulation du voyage est couverte séparément par votre couverture d'annulation de voyage et d'événement, comme indiqué ci-dessous.

Vous ne pouvez pas annuler vos prestations de l'assurance sans annuler votre abonnement au service Metal ou Ultra.

Pour être éligible aux prestations de l'assurance voyage, vous devez avoir plus de 18 ans. Des informations plus détaillées sur vos prestations d'assurance sont fournies dans la formulation de la police d'assurance et l'IPID. Veuillez les lire attentivement. Un exemplaire de ces documents est disponible dans l'application Revolut. La formulation de la police d'assurance pour les bénéficiaires comprend également d'autres informations vous concernant, notamment les droits de l'assureur lorsque vous ne respectez pas les conditions énoncées dans les conditions pour les bénéficiaires, les informations sur les demandes d'indemnisation, les informations sur la manière dont l'assureur traite vos données personnelles, la législation en vigueur et autres.

Les clauses, la portée et les conditions continues des prestations d'assurance voyage peuvent être modifiées ou annulées par nous ou les Assureur de voyage à tout moment. Dans la mesure du possible, nous vous informerons à l'avance de toute modification ou annulation préjudiciable des prestations d'assurance.

Si vous ne remplissez pas les critères pour bénéficiaire de l'assurance, les frais d'abonnement du service Metal ou Ultra ne changeront pas.

## 6. Plaintes et réclamations concernant l'assurance voyage

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre assurance voyage, veuillez nous contacter via l'application Revolut. Les problèmes sont généralement réglés rapidement de cette façon. Les détails concernant le traitement des réclamations sont indiqués dans [les Conditions pour l'assurance](#).

## **Réclamations concernant l'assurance voyage**

Si vous souhaitez déposer une réclamation concernant les prestations d'assurance voyage, veuillez contacter Cover Genius directement.

Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. Cover Genius traitera votre réclamation et communiquera avec vous en anglais, sauf indication contraire de leur part. Si vous nous envoyez une réclamation, nous la transmettrons à Cover Genius sans la traiter.

## **Comment soumettre une réclamation concernant vos prestations d'assurance voyage**

Si vous souhaitez déclarer un sinistre, veuillez contacter directement Cover Genius (qui opère sous le nom de « XCover »). Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. XCover traitera votre demande et communiquera avec vous en anglais, sauf indication contraire de leur part.

## **7. Assurance achat, remboursement et billets annulés dans le cadre de votre abonnement payant**

Les droits et les obligations définis dans la présente section s'appliquent à vous et à Revolut Insurance Europe. La présente section décrit :

- comment Revolut Insurance Europe organise l'assurance achats, de protection sur les retours et d'annulations de billets dans le cadre de votre abonnement à Revolut Bank et vous en fait bénéficiaire ; et
- comment un intermédiaire d'assurance nommé par nos partenaires d'assurance, QOVER SA, enregistré auprès de la Crossroads Bank for Enterprises sous le numéro 0650.939.878 (RLE Bruxelles) et enregistré auprès de FSMA en tant qu'agent d'assurance indépendant sous le numéro 0650.939.878 (Qover), administre le produit et est responsable de la gestion de toute réclamation que vous effectuez dans le cadre de votre l'assurance achats, retours et annulations de billets, et de tout paiement effectué à votre égard après une réclamation acceptée.

Nous savons que lorsque vous êtes impatient(e) d'acheter un nouveau téléphone, un nouvel ordinateur portable ou des billets pour votre concert préféré, la dernière chose dont vous voulez vous soucier est de gérer une assurance. C'est pourquoi, l'assurance achats, retours et annulations de billets a été incluse dans l'abonnement, vous fournissant des niveaux de protection spécifiés en fonction de l'article acheté avec votre carte Revolut. Revolut Insurance Europe ne vous fournira pas de conseils ou de recommandations sur l'adéquation de cette assurance pour vous. Veuillez à ce que l'assurance vous convienne en lisant le document d'informations sur le produit d'assurance (IPID), l'attestation d'assurance et les conditions générales de la police d'assurance achats, retours et annulations de billets (Police), en prêtant une attention particulière à ce qui est couvert et non couvert.

Revolut Insurance Europe a travaillé avec les assureurs suivants pour être en mesure d'inclure l'assurance achats, retours et annulations de billets dans le cadre de votre Abonnement payant :

- aux clients de toutes les juridictions de l'EEE : Chubb European Group SE est une entreprise d'assurance non-vie régie par les dispositions du code des assurances français et autorisée et réglementée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sous le numéro d'immatriculation 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour



Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France, adresse e-mail : contact@qover.com (Chubb) ; et

- aux clients de toutes les juridictions de l'EEE, à l'exception du Liechtenstein : Wakam, société anonyme française, 120-122, rue Réaumur, 75002 Paris (France), est une compagnie d'assurance non-vie agréée par l'ACPR 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, sous le numéro 4020259, adresse e-mail : contact@qover.com (Wakam).

Revolut Insurance Europe ne contrôle ni ne possède Chubb / Wakam de quelque manière, et Chubb / Wakam ne contrôle ni ne possède Revolut Insurance Europe.

Revolut Insurance Europe effectue une distribution d'assurance pour le compte des assureurs Chubb / Wakam. Vous n'êtes pas tenu de payer quoi que ce soit à Revolut Insurance Europe pour avoir souscrit l'assurance auprès de Chubb et Wakam. Revolut Insurance Europe peut recevoir une commission de participation aux bénéfices de Chubb et Wakam, et reçoit des frais de service de Revolut Bank pour les services intermédiaires d'assurance.

Vous ne pouvez pas annuler votre couverture d'assurance sans annuler votre abonnement au service d'Abonnement payant.

Pour être éligible à l'assurance achats, retours et annulations de billets, vous devez être âgé d'au moins 18 ans et avoir effectué intégralement l'achat concerné avec votre compte d'Abonnement payant. Il existe également des exigences d'éligibilité supplémentaires que vous devez satisfaire, qui varient selon que vous cherchez à réclamer une assurance achats, retours ou annulations de billets. La liste complète des critères se trouve dans la politique publique. Veuillez lire attentivement la politique publique ainsi que le document d'information sur les produits d'assurance (IPID). Un exemplaire de ces documents est disponible dans l'application Revolut. La politique publique comprend également d'autres informations vous concernant, notamment les droits de l'assureur lorsque vous ne respectez pas les conditions énoncées dans la politique publique, les informations sur les réclamations, les informations sur la manière dont l'assureur traite vos données personnelles, la législation en vigueur et autres.

Si vous ne remplissez pas les critères pour souscrire à une assurance, les frais d'abonnement pour votre Abonnement payant.

## **8. Réclamations concernant l'assurance achats, remboursements et billets annulés**

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre assurance, veuillez contacter Revolut Insurance Europe via l'application Revolut. Les problèmes sont généralement réglés rapidement de cette façon. Les détails concernant le traitement des réclamations sont indiqués dans les [Conditions pour l'assurance](#).

### **Réclamations concernant l'assurance achats, retours et annulations de billets**

Si vous souhaitez déposer une réclamation en lien avec l'assurance achats, retours et annulations de billets, veuillez contacter directement Qover. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. Si vous nous envoyez une plainte ou une réclamation, nous la transmettrons à Qover sans la traiter.

## **Comment effectuer une réclamation dans le cadre de l'assurance achats, retours et annulations de billets**

Si vous souhaitez effectuer une réclamation, veuillez contacter Qover directement. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut.

## **9. Couverture d'annulation de voyage et d'événement dans le cadre de votre abonnement Ultra**

Les droits et les obligations définis dans la présente section s'appliquent à vous et à Revolut Insurance Europe. Cette section et la section suivante décrivent :

- comment vous bénéficierez de la couverture d'annulation de voyage et d'événement dans le cadre de votre abonnement Ultra ; et
- la manière dont un intermédiaire d'assurance, QOVER SA, enregistré auprès de la Crossroads Bank for Enterprises sous le numéro 0650.939.878 (RLE Bruxelles) et enregistré auprès de FSMA en tant qu'agent d'assurance indépendant sous le numéro 0650.939.878, (Qover) est responsable envers vous de la gestion de toute réclamation que vous effectuez dans le cadre de votre assurance annulation de voyage et événement et de tout paiement effectué à votre égard après une réclamation réussie.

Nous savons que la vie réserve des surprises et la dernière chose que vous voulez est de perdre tout votre argent lorsque vous devez annuler un voyage ou un événement. C'est pourquoi la couverture d'annulation de voyage et d'événement a été incluse dans votre abonnement Ultra. Revolut Bank a engagé Revolut Insurance Europe, une société de courtage d'assurance qui exerce la médiation d'assurance, pour organiser l'assurance annulation de voyage et événement collective au nom de Revolut Bank. Pour ces dispositions, Revolut Bank paie des frais de service à Revolut Insurance Europe.

Revolut Insurance Europe ne vous fournira pas de conseils ou de recommandations sur l'adéquation de cette assurance pour vous. Veuillez-vous assurer que l'assurance vous convient en lisant le document d'informations du produit (IPID), l'attestation d'assurance et la police d'assurance annulation de voyage et événement (la Police), et prêtez attention à ce qu'elle couvre et ne couvre pas.

L'assurance annulation de voyage/événement incluse dans votre abonnement Ultra est fournie par l'assureur suivant :

- Wakam, société anonyme française, 120-122, rue Réaumur, 75002 Paris (France), est une compagnie d'assurance non-vie agréée par l'ACPR 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, sous le numéro 4020259, adresse e-mail : [contact@qover.com](mailto:contact@qover.com) (Wakam).

Revolut Insurance Europe ne contrôle ni ne possède Wakam de quelque manière, et Wakam ne contrôle ni ne possède Revolut Insurance Europe.

Pour être éligible à l'assurance, vous devez être âgé d'au moins 18 ans et avoir effectué intégralement l'achat de voyage ou événement concerné avec votre compte Revolut Ultra. Il y a



également des exigences d'éligibilité supplémentaires que vous devez satisfaire, qui varient selon que vous cherchez à faire une réclamation dans le cadre de votre couverture d'annulation de voyage et événement. La liste complète des critères se trouve dans la politique publique. Veuillez lire attentivement la Politique ainsi que le document d'information sur les produits d'assurance (IPID). Un exemplaire de ces documents est disponible dans l'application Revolut. La Politique comprend également d'autres informations vous concernant, notamment les droits de l'assureur lorsque vous ne respectez pas les conditions énoncées dans la politique publique, les informations sur les réclamations, les informations sur la manière dont l'assureur traite vos données personnelles, la législation en vigueur et autres.

Vous ne pouvez pas annuler vos prestations de l'assurance sans annuler votre abonnement au service Ultra.

Même si vous ne respectez pas les conditions pour souscrire l'assurance, les frais d'abonnement au service Ultra.

## 10. Réclamations et demandes de remboursement concernant la couverture d'annulation de voyage et d'événement

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre assurance, veuillez contacter Revolut Insurance Europe via l'application Revolut. Les problèmes sont généralement réglés rapidement de cette façon. Les détails concernant le traitement des réclamations sont indiqués dans les [Conditions pour l'assurance](#).

### **Réclamations concernant la couverture d'annulation de voyage et d'événement**

Si vous souhaitez soumettre une réclamation en lien avec la police d'assurance annulation de voyage et d'événement, ou en lien avec toute demande de remboursement que vous faites en vertu de la police d'assurance annulation de voyage et d'événement, veuillez contacter directement Qover. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. Si vous nous envoyez une plainte ou une réclamation, nous la transmettrons à Qover sans la traiter.

### **Comment déposer une demande de remboursement dans le cadre de la couverture d'annulation de voyage et d'événement**

Si vous souhaitez déposer une demande de remboursement, veuillez contacter Qover directement. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut.

## 11. Payer votre abonnement payant

Vous pouvez payer vos frais d'abonnement par mensualités ou payer l'abonnement au complet une fois par an. Ces frais sont présentés sur notre [Page des frais](#).

Lorsque vous devenez utilisateur d'un Abonnement payant, nous vous demanderons de payer l'abonnement avec une carte que vous avez enregistrée auprès de nous (votre carte stockée).

Nous prélèverons les frais d'abonnement de la carte stockée et vous continuerez d'être un utilisateur d'Abonnement payant.

Si nous ne pouvons pas prélever le paiement sur le solde de votre compte personnel, nous essaierons de prélever le paiement sur votre carte stockée, mais si nous ne sommes pas en mesure de débiter le montant sur votre carte stockée pour quelque raison que ce soit (par exemple, parce qu'elle a expiré), nous vous demanderons d'enregistrer une autre carte qui deviendra votre nouvelle carte stockée. Si vous ne le faites pas dans les sept jours, nous retirerons l'abonnement de votre compte. Nous pouvons également entreprendre des démarches juridiques pour collecter le paiement. Si tel est le cas, vous devrez payer les frais raisonnables appropriés.

Vous pouvez être tenu responsable de payer toute taxe ou tout coût que nous ne sommes pas tenus de collecter auprès de vous.

Malheureusement, si vous ne payez pas l'abonnement dans les 30 jours suivant son échéance, nous serons susceptibles d'annuler votre abonnement et de vous déclasser à l'abonnement Standard.

## **12. Frais de déclassement de votre Abonnement payant**

Vous pouvez mettre fin à votre Abonnement payant à tout moment (nous appelons cela un déclassement). Toutefois, vous devrez peut-être payer des frais. Vous pourrez toujours profiter des services de votre abonnement jusqu'à la fin de votre cycle de paiement pour lequel vous avez payé une souscription, à l'exception de tout frais de rupture. Ainsi, si vous payez votre abonnement tous les mois et décidez de le déclasser, vous pourrez continuer à utiliser l'abonnement au cours du mois pour lequel vous avez déjà payé. Si vous payez annuellement, vous aurez accès à votre abonnement jusqu'à la fin de ce cycle de facturation annuel. Après cela, vous redeviendrez un utilisateur Standard (un titulaire de compte personnel qui ne paie pas de service d'Abonnement payant).

Nous pouvons parfois renoncer aux frais que vous payez pour un déclassement. Le cas échéant, vous devrez peut-être promettre de faire (ou de ne pas faire) certaines choses pour être éligible à la renonciation. Par exemple, nous pouvons renoncer à vos frais de déclassement si vous souscrivez à un nouvel abonnement, mais vous devrez peut-être promettre de ne pas annuler ce nouvel abonnement pendant un certain délai. La décision de renoncer ou non à des frais nous appartient. Nous vous informerons si nous sommes disposés à renoncer aux frais de résiliation (par exemple, dans l'application ou par e-mail).

Les frais de résiliation de votre abonnement ou de déclassement sont indiqués ci-dessous.

### **Si vous vous déclassez dans les 14 jours**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, nous vous rembourserons intégralement votre abonnement. Si nous vous avons envoyé une carte Plus ou une carte Premium, nous vous facturerons les frais de livraison et serons susceptibles de désactiver la carte. Si vous avez commandé une Carte Metal, nous vous facturerons 40 EUR pour la carte (ou l'équivalent dans la devise de votre compte Revolut), assortis des frais de livraison. Si vous avez commandé une Carte Ultra, nous vous facturerons 50 EUR pour la carte (ou l'équivalent dans la devise de votre compte Revolut), assortis des frais de livraison.

Si vous payez l'abonnement complet une fois par an, nous vous rembourserons intégralement votre abonnement. Si nous vous avons envoyé une carte Plus ou une carte Premium, nous vous facturerons les frais de livraison et serons susceptibles de désactiver la carte. Si vous avez commandé une Carte Metal, nous vous facturerons 40 EUR pour la carte (ou l'équivalent dans la devise de votre compte Revolut), assortis des frais de livraison. Si vous avez commandé une Carte Ultra, nous vous facturerons 50 EUR pour la carte (ou l'équivalent dans la devise de votre compte Revolut), assortis des frais de livraison. Veuillez consulter la page des frais de votre abonnement pour obtenir des informations à jour sur les frais de livraison.

### **Si vous vous déclassez après 14 jours, mais dans les 6 mois pour les utilisateurs Ultra**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, nous ne procéderons à aucun remboursement et vous devrez payer l'abonnement du mois au cours duquel vous nous avez avertis que vous souhaitiez mettre fin à votre abonnement ou le déclasser et nous vous facturerons également un mois supplémentaire en tant que frais de rupture. Il s'agit de frais de rupture et vous ne pourrez pas bénéficier des services pendant un mois supplémentaire, vous ne pourrez continuer à utiliser votre abonnement que pour le reste du cycle de facturation mensuel que vous avez payé. Si vous avez commandé une carte Ultra, nous ne vous facturerons pas la carte ni de quelconque frais de livraison.

Si vous payez l'abonnement une fois par an, nous ne vous rembourserons pas l'année d'abonnement payée, mais nous ne vous facturerons aucun frais de rupture, de frais pour la carte Ultra ou frais de livraison. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation annuel que vous avez payé.

### **Si vous vous déclassez après plus de 6 mois, pour les utilisateurs Ultra**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, vous devrez payer l'abonnement du mois au cours duquel vous nous avez avertis que vous souhaitiez mettre fin à votre abonnement ou le déclasser. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation mensuel que vous avez payé.

Si vous payez l'abonnement une fois par an, nous ne vous rembourserons pas l'année d'abonnement payée, mais nous ne vous facturerons aucun frais de résiliation. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation annuel que vous avez payé.

### **Si vous vous déclassez après 14 jours, mais dans les 10 mois pour les autres utilisateurs d'Abonnement payant**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, nous ne procéderons à aucun remboursement et vous devrez payer l'abonnement du mois au cours duquel vous nous avez avertis que vous souhaitiez mettre fin à votre abonnement ou le déclasser. Nous vous facturerons également des frais de résiliation d'un montant équivalent à deux mois d'abonnement. Il s'agit de frais de rupture et vous ne pourrez pas bénéficier des services pendant deux mois supplémentaires, vous ne pourrez continuer à utiliser votre abonnement que pour le reste du cycle de facturation mensuel que vous avez payé.

Si vous payez l'abonnement une fois par an, nous ne vous rembourserons pas l'année d'abonnement payée, mais nous ne vous facturerons aucun frais de résiliation. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation annuel que vous avez payé.

## **Si vous vous déclassez après plus de 10 mois pour tous les autres utilisateurs d'Abonnement payant**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, vous devrez payer l'abonnement du mois au cours duquel vous nous avez avertis que vous mettre fin à votre abonnement ou le déclasser, mais nous ne vous facturerons pas de frais de rupture. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation mensuel que vous avez payé.

Si vous payez l'abonnement une fois par an, nous ne vous rembourserons pas l'année d'abonnement payée, mais nous ne vous facturerons aucun frais de résiliation. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation annuel que vous avez payé.

## 13. Quand pouvons-nous mettre fin à votre Abonnement payant ?

Nous pouvons suspendre l'accès à votre compte et mettre fin immédiatement à votre Abonnement payant si :

- nous avons de bonnes raisons de vous suspecter de commettre des actes frauduleux ou autrement délictueux ;
- vous ne nous avez pas fourni les informations dont nous avons besoin, ou nous avons de bonnes raisons de penser que les informations que vous nous avez fournies sont fausses ;
- vous avez enfreint les conditions générales de façon répétitive ou grave ;
- vous nous devez de l'argent et, malgré nos demandes de paiement, vous n'avez pas payé dans un délai raisonnable ;
- vous avez été déclaré(e) en faillite ; ou
- nous devons y mettre fin en vertu de toute loi, réglementation, ordonnance de justice ou selon les instructions d'un médiateur.

Nous vous informerons de la suspension de votre compte et de ses motifs soit avant la suspension, soit, si une notification préalable n'est pas possible compte tenu des circonstances, rapidement après la suspension, à moins que la loi ne nous interdise de vous en informer, par le biais de l'application Revolut, par message texte ou par courrier électronique.

Nous lèverons la suspension dès que possible après que les raisons de l'arrêt de son utilisation auront cessé d'exister et nous vous informerons par téléphone ou par courrier électronique lorsque l'accès à votre compte ne sera plus suspendu.

## 14. Dispositions légales diverses

### **Nous pouvons modifier les présentes conditions**

Nous sommes susceptibles de modifier ces conditions générales, mais seulement pour les raisons suivantes :

- si nous pensons qu'elles seront plus simples à comprendre et plus utiles ;
- pour refléter 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 ;
- pour refléter des modifications concernant les coûts liés à notre entreprise ; ou
- parce que nous modifions nos produits et services ou en introduisons de nouveaux.

Si nous ajoutons un nouveau produit ou service qui ne modifie pas les conditions générales, nous pouvons ajouter le produit ou service immédiatement et vous informer avant que vous ne l'utilisiez.

Nous vous informerons de toute modification au moins deux (2) mois à l'avance. La modification proposée entrera automatiquement en vigueur à la date indiquée dans notre préavis, cette date devant être postérieure d'au moins deux (2) mois à la date de réception du préavis, à moins que vous ne nous informiez que vous souhaitez clôturer votre compte avant la date d'entrée en vigueur de la modification.

Si nous vous avertissons d'une modification, nous partirons du principe que vous êtes satisfait sauf si vous nous demandez de fermer votre compte avant l'application de la modification.

### **Notre contrat avec vous**

Seul vous, Revolut Bank et, si cela est expressément indiqué dans les présentes conditions, Revolut Insurance Europe avez des droits en vertu du contrat.

Le contrat est personnel et vous ne pouvez transférer aucun droit ou obligation à qui que ce soit.

### **Notre droit de transfert**

Vous acceptez et nous autorisez à fusionner, réorganiser, scinder, transformer ou exécuter toute autre forme de réorganisation ou de restructuration de notre société ou de notre entreprise et/ou à transférer ou céder tous nos droits et obligations en vertu des présentes conditions générales à tout tiers.

Nous ne transférerons un de nos ou vos droits ou obligations dans ce contrat que si nous pensons que cela n'aura aucun effet négatif significatif sur vos droits sous ces conditions, ou si nous devons le faire pour respecter des exigences réglementaires ou légales soit cela est effectué à la suite de la mise en œuvre d'une réorganisation (ou d'un processus similaire).

Revolut est dégagée de toute responsabilité à l'issue du transfert.

### **Le droit belge s'applique**

**Les présentes conditions générales et le contrat sont régis par la législation de la République de Belgique.** Vous pouvez néanmoins vous appuyer sur les règles obligatoires de protection des consommateurs du pays de l'EEE dans lequel vous vivez.

### **La version belge de l'cet accord s'applique**

Si les présentes conditions sont traduites dans une autre langue, la traduction n'a qu'une valeur indicative et c'est la version belge qui s'applique.

## **Notre droit d'appliquer l'accord**

Si vous avez rompu le contrat passé et que nous n'appliquons pas nos droits, ou que nous ne les appliquons pas immédiatement, rien ne nous empêche de les appliquer à une date ultérieure.

## **Prendre des mesures juridiques contre nous**

Les actions en justice au titre des présentes conditions générales ne peuvent être intentées que devant les tribunaux du Royaume de Belgique.

## **Confidentialité**

Vos données personnelles seront traitées conformément à l'avis de confidentialité du client qui s'applique à votre compte, que vous pouvez trouver ici.

## **Frais liés aux crypto-monnaies et métaux précieux**

Cette page indique les commissions pour les services que nous, Revolut Bank, vous fournissons. Certaines sections des présentes conditions indiquent expressément les services qui vous sont fournis par Revolut Insurance Europe.

Le produit Crypto-monnaie est proposé par RT Digital Securities Cyprus Limited ou Revolut Ltd, selon votre emplacement (vous trouverez les Conditions relatives aux crypto-monnaies qui s'appliquent pour vous dans l'application). Les produits Métaux précieux sont proposés par notre société britannique, Revolut Ltd en vertu des [Conditions relatives aux métaux précieux](#).

# **Partie II**

## **Conditions du forfait payant Revolut Bank UAB**

Cette version des conditions s'appliquera à partir du 16 septembre 2024, sauf indication contraire. Veuillez cliquer [ici](#) pour consulter les conditions précédentes qui s'appliquent jusqu'au 16 septembre 2024.

## **Conditions des Abonnements payants**

### **1. Importance de ces informations**

Ces informations définissent les services supplémentaires que nous fournissons à nos utilisateurs Plus, Premium, Metal et Ultra (chacun d'entre eux un Abonnement payant). Il indique également d'autres éléments importants dont vous devez prendre connaissance.



Ces Conditions générales font partie de l'accord juridique (l'Accord) entre vous et nous dont il est fait référence dans les Conditions pour les particuliers. En cas d'incohérences entre les Conditions pour les particuliers et ces Conditions générales, Ces Conditions générales s'appliquent.

Vous pouvez demander à tout moment un exemplaire des présentes Conditions générales via l'application Revolut (« l'application ») vous pouvez en demander un exemplaire à l'un de nos agents de support à tout moment.

### **Veillez lire attentivement ces Conditions générales**

Votre abonnement au service d'Abonnement payant sera automatiquement renouvelé chaque année à moins que vous ne nous demandiez d'y mettre fin avant le renouvellement automatique. Quelle que soit votre méthode de paiement, nous pouvons vous facturer des frais si vous mettez fin à l'abonnement dans les 10 mois qui suivent. Nos frais sont présentés sur la [Page des frais](#). Nous pouvons limiter votre droit d'améliorer ou de déclasser votre abonnement plus d'une fois sur une période de 12 mois.

Veillez consulter la section 12 des présentes conditions pour plus d'informations sur les frais qui peuvent vous être facturés si vous déclasser ou annulez votre abonnement prématurément.

## 2. À propos de nous

Nous sommes Revolut Bank UAB (**Revolut Bank**), une banque agréée et réglementée par la Banque de Lituanie. Notre numéro d'immatriculation d'entreprise est le 304580906.

En ce qui concerne la distribution d'assurance, Revolut Insurance Europe UAB (**Revolut Insurance Europe**), sous le numéro 305910164, est inscrite par la Banque de Lituanie sur la liste des entreprises de courtage en assurance. Cette liste est disponible sur le [site Internet de la Banque de Lituanie](#).

Revolut Bank et Revolut Insurance Europe ont leur siège social à Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, République de Lituanie.

Hormis dans les cas où ces conditions générales disent le contraire, les droits et les obligations définis dans ces conditions s'appliquent à vous et à Revolut Bank.

## 3. Quels sont les services des Abonnements payants?

### **Que sont les services Revolut Plus ?**

Les utilisateurs Plus ont accès à tous les services disponibles aux titulaires de comptes personnels dans un abonnement Standard ainsi qu'aux avantages suivants :

- deux cartes Revolut Plus gratuites (et un remplacement gratuit chaque année suivante) ;
- jusqu'à trois cartes Revolut physiques actives à la fois ;
- l'accès à 2 comptes Revolut <18 et un accès complet aux fonctionnalités <18 ;
- des taux d'intérêt plus élevés pour les coffres d'épargne que les clients Standard (lorsqu'ils sont à notre disposition) ;
- l'accès à l'assurance de protection achats, la protection pour l'assurance billets annulés pour les achats effectués avec votre compte Revolut ;
- un accès prioritaire au support client via l'application Revolut; et

- tous les autres avantages que nous ajouterons au fur et à mesure.

### **Que sont les services Revolut Premium ?**

Les utilisateurs Premium ont accès à tous les services disponibles pour les utilisateurs Standard et Plus ci-dessus, ainsi qu'aux avantages suivants :

- deux cartes Revolut Premium gratuites (et un remplacement gratuit chaque année suivante) ;
- deux fois plus de retraits à un distributeur de billets gratuits autorisés que les utilisateurs Standard ;
- la possibilité d'acheter des pass d'accès aux salons d'aéroports ;
- les partenariats d'abonnements ;
- l'accès à la crypto-monnaie et aux métaux précieux à de meilleurs taux que les utilisateurs Standard et Plus; et
- tous les autres avantages que nous ajouterons au fur et à mesure.

### **Que sont les services Revolut Metal ?**

Les utilisateurs Metal ont accès à tous les services disponibles pour les utilisateurs Standard, Plus et Premium ci-dessus, ainsi qu'aux avantages suivants :

- une carte Revolut Metal en acier inoxydable sans contact gratuite ;
- quatre fois plus de retraits à un distributeur de billets gratuits autorisés que les utilisateurs Standard ;
- des taux d'intérêt plus élevés pour les Coffres rémunérés (lorsqu'ils sont à notre disposition) ;
- un accès à un maximum de 5 comptes Revolut <18 ;
- l'assurance voyage ;
- les partenariats d'abonnements ; et
- tous les autres avantages que nous ajoutons de temps à autre.

### **Que sont les services Revolut Ultra?**

Les utilisateurs Ultra ont accès à tous les services et avantages disponibles pour les utilisateurs Standard, Plus et Premium ci-dessus, ainsi qu'aux avantages suivants :

- une carte Revolut Ultra sans contact gratuite ;
- des frais réduits pour les opérations boursières ;
- une couverture d'annulation de voyages et d'événement supplémentaire (à l'exclusion des utilisateurs dans les pays énumérés dans cette FAQ) ;
- des pass de salons gratuits pour un usage personnel et la possibilité d'acheter des pass pour vos invités ;
- dix fois plus de retraits à un distributeur de billets gratuits autorisés que les utilisateurs Standard ;
- les partenariats d'abonnements ;

- le service de rappel prioritaire (en anglais uniquement) ; et
- tous les autres avantages que nous ajoutons de temps à autre.

Qu'est-ce que le service de rappel prioritaire ?

Les clients Ultra peuvent demander un rappel au numéro de téléphone associé à leur compte Revolut. Cela peut être fait via l'application Revolut et un agent vous rappellera à l'heure indiquée sur le tableau de bord du service de rappel de l'assistance téléphonique. Pour vérifier la légitimité de l'agent, l'agent divulguera le code qui vous est déjà montré dans le tableau de bord. Veuillez noter que ce service n'est disponible qu'en anglais.

## 4. Quelles sont les cartes d'Abonnements payants ?

Carte Revolut Plus

Si vous devenez un utilisateur Plus, vous pourrez commander une carte Revolut Plus. Nous vous enverrons également une carte Plus supplémentaire, si vous le demandez. Vous pouvez continuer d'utiliser vos autres cartes Revolut.

Nous pouvons vous facturer toute carte Plus que nous émettons au-delà de votre quota gratuit.

Carte Revolut Premium

Si vous devez un utilisateur Premium, vous serez en mesure de commander une carte Revolut Premium aux designs exclusifs. Nous pouvons également vous envoyer une Carte Premium supplémentaire, si vous le demandez. Vous pouvez continuer d'utiliser vos autres cartes Revolut. Nous pouvons vous facturer toute Carte Premium que nous émettons au-delà de votre quota gratuit.

Carte Revolut Metal

Si vous passez à un abonnement Metal, nous vous enverrons une carte Revolut Metal uniquement disponible pour les utilisateurs Metal. Vous ne pouvez posséder qu'une Carte Metal à la fois. Vous pouvez continuer d'utiliser vos autres cartes Revolut.

Carte Revolut Ultra

Si vous passez à un abonnement Ultra, nous vous enverrons une carte Revolut Ultra uniquement disponible pour les utilisateurs Ultra. Vous pouvez continuer d'utiliser vos autres cartes Revolut.

## **Assurance**

### 5. Assurance voyage avec votre abonnement Metal ou Ultra

Les droits et les obligations énoncés dans cette section s'appliquent à vous en tant que bénéficiaire de la police collective détenue par Revolut Bank, Revolut Bank en tant que titulaire de la police collective et Revolut Insurance Europe en tant que courtier d'assurance distribuant la police collective. La présente section décrit :

- comment Revolut Insurance Europe organise une assurance voyage collective pour que Revolut Bank puisse offrir des prestations d'assurance voyage dans le cadre de votre

abonnement ; et

- souscripteur) et Cover Genius B.V. (l'administrateur de la police) sont responsables envers vous de la gestion de toute demande d'indemnisation que vous faites en relation avec vos prestations d'assurance voyage, et d'effectuer tout paiement à votre égard après une demande d'indemnisation acceptée (via <https://www.xcover.com/en/login>). Les informations de leur inscription sont les suivantes :
- Cowen Insurance Company Ltd (numéro d'immatriculation de la société à Malte : C 55905), Level 3, Gasan Centre, Triq il-Merghat, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1020, Malte. Cowen Insurance Company Limited est autorisée en vertu de la Loi sur les activités d'assurance (Insurance Business Act) de 1998 de la législation maltaise à exercer des activités générales et est réglementée par l'Autorité des services financiers de Malte (Malta Financial Services Authority), Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malte (Cowen).
- Cover Genius Europe B.V. of John M. Keynesplein 12 46, Amsterdam, Pays-Bas, autorisée et réglementée par l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (Authority for Financial Markets, AFM) sous le numéro de référence 12046177 (« Cover Genius »).

La dernière chose dont vous souhaitez vous préoccuper lorsque vous avez hâte de voyager, c'est l'assurance voyage. Et nous le savons. C'est pourquoi chez Revolut, nous nous occupons de l'assurance voyage à votre place. Revolut Bank a engagé Revolut Insurance Europe, une société de courtage d'assurance qui exerce la médiation d'assurance, pour organiser l'assurance voyage collective au nom de Revolut Bank. Revolut Insurance Europe a pris les dispositions d'assurance voyage auprès du tiers Cowen par le biais de services fournis par Cover Genius. Pour ces dispositions, Revolut Bank paie des frais de service à Revolut Insurance Europe.

Revolut Insurance Europe et Revolut Bank ne contrôlent ni ne possèdent Cowen ou Cover Genius de quelque manière que ce soit, et Cowen et Cover Genius ne nous contrôlent ni ne nous possèdent.

Bien que nous ayons l'obligation contractuelle d'organiser votre assurance voyage avec Cowen et Cover Genius, Revolut Insurance Europe agit en votre nom et non en celui de l'assureur. Nous ne vous fournirons pas de conseils ou de recommandation sur l'adéquation des prestations d'assurance voyage pour vous. Veuillez vous assurer que les prestations vous conviennent en lisant le document d'informations sur les produits d'assurance (IPID) et la formulation de la police d'assurance voyage, en prêtant une attention particulière à ce qui est couvert et non couvert. Si vous êtes un utilisateur Ultra, veuillez noter que l'annulation du voyage est couverte séparément par votre couverture d'annulation de voyage et d'événement, comme indiqué ci-dessous.

Vous ne pouvez pas annuler vos prestations de l'assurance sans annuler votre abonnement au service Metal ou Ultra.

Pour être éligible aux prestations de l'assurance voyage, vous devez avoir plus de 18 ans. Des informations plus détaillées sur vos prestations d'assurance sont fournies dans la formulation de la police d'assurance et l'IPID. Veuillez les lire attentivement. Un exemplaire de ces documents est disponible dans l'application Revolut. La formulation de la police d'assurance pour les bénéficiaires comprend également d'autres informations vous concernant, notamment les droits de l'assureur lorsque vous ne respectez pas les conditions énoncées dans les conditions pour les

bénéficiaires, les informations sur les demandes d'indemnisation, les informations sur la manière dont l'assureur traite vos données personnelles, la législation en vigueur et autres.

Les clauses, la portée et les conditions continues des prestations d'assurance voyage peuvent être modifiées ou annulées par nous ou les Assureur de voyage à tout moment. Dans la mesure du possible, nous vous informerons à l'avance de toute modification ou annulation préjudiciable des prestations d'assurance.

Si vous ne remplissez pas les critères pour bénéficier de l'assurance, les frais d'abonnement du service Metal ou Ultra ne changeront pas.

## 6. Plaintes et réclamations concernant l'assurance voyage

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre assurance voyage, veuillez nous contacter via l'application Revolut. Les problèmes sont généralement réglés rapidement de cette façon. Les détails concernant le traitement des réclamations sont indiqués dans [les Conditions pour l'assurance](#).

### **Réclamations concernant l'assurance voyage**

Si vous souhaitez déposer une réclamation concernant les prestations d'assurance voyage, veuillez contacter Cover Genius directement.

Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. Cover Genius traitera votre réclamation et communiquera avec vous en anglais, sauf indication contraire de leur part. Si vous nous envoyez une réclamation, nous la transmettrons à Cover Genius sans la traiter.

### **Comment soumettre une réclamation concernant vos prestations d'assurance voyage**

Si vous souhaitez déclarer un sinistre, veuillez contacter directement Cover Genius (qui opère sous le nom de « XCover »). Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. XCover traitera votre demande et communiquera avec vous en anglais, sauf indication contraire de leur part.

## 7. Assurance achat, remboursement et billets annulés dans le cadre de votre abonnement payant

Les droits et les obligations définis dans la présente section s'appliquent à vous et à Revolut Insurance Europe. La présente section décrit :

- comment Revolut Insurance Europe organise l'assurance achats, de protection sur les retours et d'annulations de billets dans le cadre de votre abonnement à Revolut Bank et vous en fait bénéficier ; et
- comment un intermédiaire d'assurance nommé par nos partenaires d'assurance, QOVER SA, enregistré auprès de la Crossroads Bank for Enterprises sous le numéro 0650.939.878 (RLE Bruxelles) et enregistré auprès de FSMA en tant qu'agent d'assurance indépendant sous le numéro 0650.939.878 (Qover), administre le produit et est responsable de la gestion de toute réclamation que vous effectuez dans le cadre de votre l'assurance achats, retours et annulations de billets, et de tout paiement effectué à votre égard après une réclamation acceptée.

Nous savons que lorsque vous êtes impatient(e) d'acheter un nouveau téléphone, un nouvel ordinateur portable ou des billets pour votre concert préféré, la dernière chose dont vous voulez vous soucier est de gérer une assurance. C'est pourquoi, l'assurance achats, retours et

annulations de billets a été incluse dans l'abonnement, vous fournissant des niveaux de protection spécifiés en fonction de l'article acheté avec votre carte Revolut. Revolut Insurance Europe ne vous fournira pas de conseils ou de recommandations sur l'adéquation de cette assurance pour vous. Veillez à ce que l'assurance vous convienne en lisant le document d'informations sur le produit d'assurance (IPID), l'attestation d'assurance et les conditions générales de la police d'assurance achats, retours et annulations de billets (Police), en prêtant une attention particulière à ce qui est couvert et non couvert.

Revolut Insurance Europe a travaillé avec les assureurs suivants pour être en mesure d'inclure l'assurance achats, retours et annulations de billets dans le cadre de votre Abonnement payant :

- aux clients de toutes les juridictions de l'EEE : Chubb European Group SE est une entreprise d'assurance non-vie régie par les dispositions du code des assurances français et autorisée et réglementée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sous le numéro d'immatriculation 450 327 374 RCS Nanterre et dont le siège social est le suivant : La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France, adresse e-mail : [contact@qover.com](mailto:contact@qover.com) (Chubb) ; et
- aux clients de toutes les juridictions de l'EEE, à l'exception du Liechtenstein : Wakam, société anonyme française, 120-122, rue Réaumur, 75002 Paris (France), est une compagnie d'assurance non-vie agréée par l'ACPR 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, sous le numéro 4020259, adresse e-mail : [contact@qover.com](mailto:contact@qover.com) (Wakam).

Revolut Insurance Europe ne contrôle ni ne possède Chubb / Wakam de quelque manière, et Chubb / Wakam ne contrôle ni ne possède Revolut Insurance Europe.

Revolut Insurance Europe effectue une distribution d'assurance pour le compte des assureurs Chubb / Wakam. Vous n'êtes pas tenu de payer quoi que ce soit à Revolut Insurance Europe pour avoir souscrit l'assurance auprès de Chubb et Wakam. Revolut Insurance Europe peut recevoir une commission de participation aux bénéfices de Chubb et Wakam, et reçoit des frais de service de Revolut Bank pour les services intermédiaires d'assurance.

Vous ne pouvez pas annuler votre couverture d'assurance sans annuler votre abonnement au service d'Abonnement payant.

Pour être éligible à l'assurance achats, retours et annulations de billets, vous devez être âgé d'au moins 18 ans et avoir effectué intégralement l'achat concerné avec votre compte d'Abonnement payant. Il existe également des exigences d'éligibilité supplémentaires que vous devez satisfaire, qui varient selon que vous cherchez à réclamer une assurance achats, retours ou annulations de billets. La liste complète des critères se trouve dans la politique publique. Veuillez lire attentivement la politique publique ainsi que le document d'information sur les produits d'assurance (IPID). Un exemplaire de ces documents est disponible dans l'application Revolut. La politique publique comprend également d'autres informations vous concernant, notamment les droits de l'assureur lorsque vous ne respectez pas les conditions énoncées dans la politique publique, les informations sur les réclamations, les informations sur la manière dont l'assureur traite vos données personnelles, la législation en vigueur et autres.

Si vous ne remplissez pas les critères pour souscrire à une assurance, les frais d'abonnement pour votre Abonnement payant.



## **8. Réclamations concernant l'assurance achats, remboursements et billets annulés**

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre assurance, veuillez contacter Revolut Insurance Europe via l'application Revolut. Les problèmes sont généralement réglés rapidement de cette façon. Les détails concernant le traitement des réclamations sont indiqués dans les [Conditions pour l'assurance](#).

### **Réclamations concernant l'assurance achats, retours et annulations de billets**

Si vous souhaitez déposer une réclamation en lien avec l'assurance achats, retours et annulations de billets, veuillez contacter directement Qover. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. Si vous nous envoyez une plainte ou une réclamation, nous la transmettrons à Qover sans la traiter.

### **Comment effectuer une réclamation dans le cadre de l'assurance achats, retours et annulations de billets**

Si vous souhaitez effectuer une réclamation, veuillez contacter Qover directement. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut.

## **9. Couverture d'annulation de voyage et d'événement dans le cadre de votre abonnement Ultra**

Les droits et les obligations définis dans la présente section s'appliquent à vous et à Revolut Insurance Europe. Cette section et la section suivante décrivent :

- comment vous bénéficierez de la couverture d'annulation de voyage et d'événement dans le cadre de votre abonnement Ultra ; et
- la manière dont un intermédiaire d'assurance, QOVER SA, enregistré auprès de la Crossroads Bank for Enterprises sous le numéro 0650.939.878 (RLE Bruxelles) et enregistré auprès de FSMA en tant qu'agent d'assurance indépendant sous le numéro 0650.939.878, (Qover) est responsable envers vous de la gestion de toute réclamation que vous effectuez dans le cadre de votre assurance annulation de voyage et événement et de tout paiement effectué à votre égard après une réclamation réussie.

Nous savons que la vie réserve des surprises et la dernière chose que vous voulez est de perdre tout votre argent lorsque vous devez annuler un voyage ou un événement. C'est pourquoi la couverture d'annulation de voyage et d'événement a été incluse dans votre abonnement Ultra. Revolut Bank a engagé Revolut Insurance Europe, une société de courtage d'assurance qui exerce la médiation d'assurance, pour organiser l'assurance annulation de voyage et événement collective au nom de Revolut Bank. Pour ces dispositions, Revolut Bank paie des frais de service à Revolut Insurance Europe.

Revolut Insurance Europe ne vous fournira pas de conseils ou de recommandations sur l'adéquation de cette assurance pour vous. Veuillez-vous assurer que l'assurance vous convient en lisant le document d'informations du produit (IPID), l'attestation d'assurance et la police

d'assurance annulation de voyage et événement (la Police), et prêtez attention à ce qu'elle couvre et ne couvre pas.

L'assurance annulation de voyage/événement incluse dans votre abonnement Ultra est fournie par l'assureur suivant :

- Wakam, société anonyme française, 120-122, rue Réaumur, 75002 Paris (France), est une compagnie d'assurance non-vie agréée par l'ACPR 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, sous le numéro 4020259, adresse e-mail : [contact@qover.com](mailto:contact@qover.com) (Wakam).

Revolut Insurance Europe ne contrôle ni ne possède Wakam de quelque manière, et Wakam ne contrôle ni ne possède Reolut Insurance Europe.

Pour être éligible à l'assurance, vous devez être âgé d'au moins 18 ans et avoir effectué intégralement l'achat de voyage ou événement concerné avec votre compte Reolut Ultra. Il y a également des exigences d'éligibilité supplémentaires que vous devez satisfaire, qui varient selon que vous cherchez à faire une réclamation dans le cadre de votre couverture d'annulation de voyage et événement. La liste complète des critères se trouve dans la politique publique.

Veuillez lire attentivement la Politique ainsi que le document d'information sur les produits d'assurance (IPID). Un exemplaire de ces documents est disponible dans l'application Reolut. La Politique comprend également d'autres informations vous concernant, notamment les droits de l'assureur lorsque vous ne respectez pas les conditions énoncées dans la politique publique, les informations sur les réclamations, les informations sur la manière dont l'assureur traite vos données personnelles, la législation en vigueur et autres.

Vous ne pouvez pas annuler vos prestations de l'assurance sans annuler votre abonnement au service Ultra.

Même si vous ne respectez pas les conditions pour souscrire l'assurance, les frais d'abonnement au service Ultra.

## 10. Réclamations et demandes de remboursement concernant la couverture d'annulation de voyage et d'événement

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre assurance, veuillez contacter Reolut Insurance Europe via l'application Reolut. Les problèmes sont généralement réglés rapidement de cette façon. Les détails concernant le traitement des réclamations sont indiqués dans les [Conditions pour l'assurance](#).

### **Réclamations concernant la couverture d'annulation de voyage et d'événement**

Si vous souhaitez soumettre une réclamation en lien avec la police d'assurance annulation de voyage et d'événement, ou en lien avec toute demande de remboursement que vous faites en vertu de la police d'assurance annulation de voyage et d'événement, veuillez contacter directement Qover. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Reolut. Si vous nous envoyez une plainte ou une réclamation, nous la transmettrons à Qover sans la traiter.

## **Comment déposer une demande de remboursement dans le cadre de la couverture d'annulation de voyage et d'événement**

Si vous souhaitez déposer une demande de remboursement, veuillez contacter Qover directement. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut.

## **11. Payer votre abonnement payant**

Vous pouvez payer vos frais d'abonnement par mensualités ou payer l'abonnement au complet une fois par an. Ces frais sont présentés sur notre [Page des frais](#).

Lorsque vous devenez utilisateur d'un Abonnement payant, nous vous demanderons de payer l'abonnement avec une carte que vous avez enregistrée auprès de nous (votre carte stockée). Nous prélèverons les frais d'abonnement de la carte stockée et vous continuerez d'être un utilisateur d'Abonnement payant.

Si nous ne pouvons pas prélever le paiement sur le solde de votre compte personnel, nous essaierons de prélever le paiement sur votre carte stockée, mais si nous ne sommes pas en mesure de débiter le montant sur votre carte stockée pour quelque raison que ce soit (par exemple, parce qu'elle a expiré), nous vous demanderons d'enregistrer une autre carte qui deviendra votre nouvelle carte stockée. Si vous ne le faites pas dans les sept jours, nous retirerons l'abonnement de votre compte. Nous pouvons également entreprendre des démarches juridiques pour collecter le paiement. Si tel est le cas, vous devrez payer les frais raisonnables appropriés.

Vous pouvez être tenu responsable de payer toute taxe ou tout coût que nous ne sommes pas tenus de collecter auprès de vous.

Malheureusement, si vous ne payez pas l'abonnement dans les 30 jours suivant son échéance, nous serons susceptibles d'annuler votre abonnement et de vous déclasser à l'abonnement Standard.

## **12. Frais de déclassement de votre Abonnement payant**

Vous pouvez mettre fin à votre Abonnement payant à tout moment (nous appelons cela un déclassement). Toutefois, vous devrez peut-être payer des frais. Vous pourrez toujours profiter des services de votre abonnement jusqu'à la fin de votre cycle de paiement pour lequel vous avez payé une souscription, à l'exception de tout frais de rupture. Ainsi, si vous payez votre abonnement tous les mois et décidez de le déclasser, vous pourrez continuer à utiliser l'abonnement au cours du mois pour lequel vous avez déjà payé. Si vous payez annuellement, vous aurez accès à votre abonnement jusqu'à la fin de ce cycle de facturation annuel. Après cela, vous redeviendrez un utilisateur Standard (un titulaire de compte personnel qui ne paie pas de service d'Abonnement payant).

Nous pouvons parfois renoncer aux frais que vous payez pour un déclassement. Le cas échéant, vous devrez peut-être promettre de faire (ou de ne pas faire) certaines choses pour être éligible à la renonciation. Par exemple, nous pouvons renoncer à vos frais de déclassement si vous souscrivez à un nouvel abonnement, mais vous devrez peut-être promettre de ne pas annuler ce

nouvel abonnement pendant un certain délai. La décision de renoncer ou non à des frais nous appartient. Nous vous informerons si nous sommes disposés à renoncer aux frais de résiliation (par exemple, dans l'application ou par e-mail).

Les frais de résiliation de votre abonnement ou de déclassement sont indiqués ci-dessous.

### **Si vous vous déclassez dans les 14 jours**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, nous vous rembourserons intégralement votre abonnement. Si nous vous avons envoyé une carte Plus ou une carte Premium, nous vous facturerons les frais de livraison et serons susceptibles de désactiver la carte. Si vous avez commandé une Carte Metal, nous vous facturerons 40 EUR pour la carte (ou l'équivalent dans la devise de votre compte Revolut), assortis des frais de livraison. Si vous avez commandé une Carte Ultra, nous vous facturerons 50 EUR pour la carte (ou l'équivalent dans la devise de votre compte Revolut), assortis des frais de livraison.

Si vous payez l'abonnement complet une fois par an, nous vous rembourserons intégralement votre abonnement. Si nous vous avons envoyé une carte Plus ou une carte Premium, nous vous facturerons les frais de livraison et serons susceptibles de désactiver la carte. Si vous avez commandé une Carte Metal, nous vous facturerons 40 EUR pour la carte (ou l'équivalent dans la devise de votre compte Revolut), assortis des frais de livraison. Si vous avez commandé une Carte Ultra, nous vous facturerons 50 EUR pour la carte (ou l'équivalent dans la devise de votre compte Revolut), assortis des frais de livraison. Veuillez consulter la page des frais de votre abonnement pour obtenir des informations à jour sur les frais de livraison.

### **Si vous vous déclassez après 14 jours, mais dans les 6 mois pour les utilisateurs Ultra**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, nous ne procéderons à aucun remboursement et vous devrez payer l'abonnement du mois au cours duquel vous nous avez avertis que vous souhaitiez mettre fin à votre abonnement ou le déclasser et nous vous facturerons également un mois supplémentaire en tant que frais de rupture. Il s'agit de frais de rupture et vous ne pourrez pas bénéficier des services pendant un mois supplémentaire, vous ne pourrez continuer à utiliser votre abonnement que pour le reste du cycle de facturation mensuel que vous avez payé. Si vous avez commandé une carte Ultra, nous ne vous facturerons pas la carte ni de quelconque frais de livraison.

Si vous payez l'abonnement une fois par an, nous ne vous rembourserons pas l'année d'abonnement payée, mais nous ne vous facturerons aucun frais de rupture, de frais pour la carte Ultra ou frais de livraison. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation annuel que vous avez payé.

### **Si vous vous déclassez après plus de 6 mois, pour les utilisateurs Ultra**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, vous devrez payer l'abonnement du mois au cours duquel vous nous avez avertis que vous souhaitiez mettre fin à votre abonnement ou le déclasser. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation mensuel que vous avez payé.

Si vous payez l'abonnement une fois par an, nous ne vous rembourserons pas l'année d'abonnement payée, mais nous ne vous facturerons aucun frais de résiliation. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation annuel que vous avez payé.

## **Si vous vous déclassez après 14 jours, mais dans les 10 mois pour les autres utilisateurs**

### **d'Abonnement payant**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, nous ne procéderons à aucun remboursement et vous devrez payer l'abonnement du mois au cours duquel vous nous avez avertis que vous souhaitiez mettre fin à votre abonnement ou le déclasser. Nous vous facturerons également des frais de résiliation d'un montant équivalent à deux mois d'abonnement. Il s'agit de frais de rupture et vous ne pourrez pas bénéficier des services pendant deux mois supplémentaires, vous ne pourrez continuer à utiliser votre abonnement que pour le reste du cycle de facturation mensuel que vous avez payé.

Si vous payez l'abonnement une fois par an, nous ne vous rembourserons pas l'année d'abonnement payée, mais nous ne vous facturerons aucun frais de résiliation. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation annuel que vous avez payé.

## **Si vous vous déclassez après plus de 10 mois pour tous les autres utilisateurs d'Abonnement payant**

Si vous payez votre abonnement par versements mensuels, vous devrez payer l'abonnement du mois au cours duquel vous nous avez avertis que vous mettez fin à votre abonnement ou le déclasser, mais nous ne vous facturerons pas de frais de rupture. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation mensuel que vous avez payé.

Si vous payez l'abonnement une fois par an, nous ne vous rembourserons pas l'année d'abonnement payée, mais nous ne vous facturerons aucun frais de résiliation. Vous pourrez également continuer à utiliser votre abonnement pour le reste du cycle de facturation annuel que vous avez payé.

## **13. Quand pouvons-nous mettre fin à votre Abonnement payant ?**

Nous pouvons suspendre l'accès à votre compte et mettre fin immédiatement à votre Abonnement payant si :

- nous avons de bonnes raisons de vous suspecter de commettre des actes frauduleux ou autrement délictueux ;
- vous ne nous avez pas fourni les informations dont nous avons besoin, ou nous avons de bonnes raisons de penser que les informations que vous nous avez fournies sont fausses ;
- vous avez enfreint les conditions générales de façon répétitive ou grave ;
- vous nous devez de l'argent et, malgré nos demandes de paiement, vous n'avez pas payé dans un délai raisonnable ;
- vous avez été déclaré(e) en faillite ; ou
- nous devons y mettre fin en vertu de toute loi, réglementation, ordonnance de justice ou selon les instructions d'un médiateur.

Nous pouvons également mettre fin à votre abonnement pour d'autres raisons, mais nous vous avertirons au moins deux mois à l'avance via l'application Revolut, par message ou par e-mail.

## 14. Dispositions légales diverses

### **Nous pouvons modifier les présentes conditions**

Nous sommes susceptibles de modifier ces conditions générales, mais seulement pour les raisons suivantes :

- si nous pensons qu'elles seront plus simples à comprendre et plus utiles ;
- pour refléter 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 ;
- pour refléter des modifications concernant les coûts liés à notre entreprise ; ou
- parce que nous modifions nos produits et services ou en introduisons de nouveaux.

Si nous ajoutons un nouveau produit ou service qui ne modifie pas les conditions générales, nous pouvons ajouter le produit ou service immédiatement et vous informer avant que vous ne l'utilisiez.

Si nous modifions un produit ou service existant qui n'a aucun rapport avec les paiements vers et depuis votre compte, nous vous avertirons normalement 30 jours à l'avance avant d'effectuer la modification. Si nous effectuons une modification en rapport aux paiements vers et depuis votre compte (par exemple, en lien avec les retraits d'espèces), nous vous avertirons normalement 2 mois à l'avance via l'application, par message texte ou par e-mail.

Si nous vous avertissons d'une modification, nous partirons du principe que vous êtes satisfait sauf si vous nous demandez de fermer votre compte avant l'application de la modification.

### **Notre contrat avec vous**

Seul vous, Revolut Bank et, si cela est expressément indiqué dans les présentes conditions, Revolut Insurance Europe avez des droits en vertu du contrat.

Le contrat est personnel et vous ne pouvez transférer aucun droit ou obligation à qui que ce soit.

### **Notre droit de transfert**

Vous acceptez et nous autorisez à fusionner, réorganiser, scinder, transformer ou exécuter toute autre forme de réorganisation ou de restructuration de notre société ou de notre entreprise et/ou à transférer ou céder tous nos droits et obligations en vertu des présentes conditions générales à tout tiers.

Nous ne transférerons un de nos ou vos droits ou obligations dans ce contrat que si nous pensons que cela n'aura aucun effet négatif significatif sur vos droits sous ces conditions, ou si nous devons le faire pour respecter des exigences réglementaires ou légales soit cela est effectué à la suite de la mise en œuvre d'une réorganisation (ou d'un processus similaire).

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

Les lois de la République de Lituanie s'appliquent aux présentes conditions générales et au contrat. Malgré cela, vous pouvez toujours vous fier aux obligations en matière de protection des consommateurs de l'État membre de l'Espace économique européen dans lequel vous vivez.



### **La version anglaise de cet accord s'applique**

Si les présentes conditions générales sont traduites dans une autre langue, la traduction est fournie uniquement à titre indicatif et la version anglaise s'applique.

### **Notre droit d'appliquer l'accord**

Si vous avez rompu le contrat passé et que nous n'appliquons pas nos droits, ou que nous ne les appliquons pas immédiatement, rien ne nous empêche de les appliquer à une date ultérieure.

### **Prendre des mesures juridiques contre nous**

Une action en justice en vertu des présentes conditions générales ne peut être engagée que devant les juridictions de la République de Lituanie (ou devant les juridictions de tout État membre de l'UE dans lequel vous résidez).

### **Confidentialité**

Vos données personnelles seront traitées conformément à l'avis de confidentialité du client qui s'applique à votre compte, que vous pouvez trouver ici.

## **Frais liés aux crypto-monnaies et métaux précieux**

Cette page indique les commissions pour les services que nous, Revolut Bank, vous fournissons. Certaines sections des présentes conditions indiquent expressément les services qui vous sont fournis par Revolut Insurance Europe.

Le produit Crypto-monnaie est proposé par RT Digital Securities Cyprus Limited ou Revolut Ltd, selon votre emplacement (vous trouverez les Conditions relatives aux crypto-monnaies qui s'appliquent pour vous dans l'application). Les produits Métaux précieux sont proposés par notre société britannique, Revolut Ltd en vertu des [Conditions relatives aux métaux précieux](#).