

## Expériences

Ces conditions s'appliquent aux clients en Suisse qui reçoivent leur compte de paiement de Revolut Bank UAB

Le présent document définit les conditions générales de la fonctionnalité Expériences Revolut (« **Expériences** »). Il indique également d'autres éléments importants à savoir. Les présentes conditions générales (les « **Conditions** »), ainsi que la Page des frais et toutes nos autres conditions générales applicables à nos services, constituent un accord légal (l'« **Accord** ») entre :

- vous, l'utilisateur/trice d'Expériences ; et
- nous, Revolut Ltd.

Expériences vous permet de réserver certaines activités proposées par des fournisseurs tiers via l'application Revolut (l'« **application** »). Tout au long des présentes conditions, nous faisons référence à ces activités collectivement en tant qu'« Expériences » ou en tant qu'« Expérience » lorsque nous faisons référence à une expérience unique.

Les présentes Conditions régissent toutes les réservations effectuées via l'application. Vous devez respecter ces conditions chaque fois que vous réservez une Expérience dans l'application. En réservant une Expérience via l'application Revolut, vous garantissez que les informations que vous fournissez pour réserver votre Expérience sont véridiques et correctes.

Afin de vous fournir la fonctionnalité Expériences, Revolut Ltd débitera votre compte personnel du montant de votre Expérience après confirmation de votre réservation dans l'application. Un tel débit sera effectué par l'entité qui fournit votre compte personnel et régi par les conditions générales de ce compte. Expériences n'est pas un service de paiement et n'est pas réglementé.

Vous devez également respecter toute politique de réservation et d'annulation qui s'applique à votre Expérience. Nous mettrons toujours ces informations à votre disposition avant que vous ne décidiez de réserver l'Expérience dans l'application. Nous ne sommes pas responsables de ces politiques ou de toute inexactitude incluse dans les descriptions des Expériences ou des modifications apportées à celles-ci.

## Réserver une Expérience via l'application Revolut

Afin de réserver une Expérience via l'application Revolut, vous devrez payer à l'avance. Nous débiterons le montant de votre compte personnel immédiatement.

Assurez-vous de lire la politique de réservation et d'annulation de l'Expérience avant de la réserver. Une fois qu'une réservation est effectuée, elle ne peut pas être modifiée. Si vous souhaitez la modifier, vous devrez donc l'annuler (si possible) et l'effectuer à nouveau.

Une fois que vous avez effectué une réservation, notre partenaire, Viator, Inc. (« **Viator** ») transmettra vos informations au fournisseur d'Expériences concerné pour confirmer votre Expérience. La personne désignée comme utilisateur principal sur la réservation recevra un e-mail de confirmation immédiatement après confirmation. Si le fournisseur des Expériences n'est pas en mesure de confirmer votre réservation, votre paiement sera immédiatement annulé. Votre réservation n'est pas confirmée tant que vous n'avez pas reçu cet e-mail.

## Quel montant de cashback vais-je recevoir ?

Lorsque vous réservez une Expérience à l'aide de votre compte Revolut, vous pouvez être éligible au cashback. Nous vous indiquerons le montant du cashback auquel vous avez droit dans l'application avant de réserver l'Expérience. Nous créditerons la valeur du cashback sur le solde de votre compte Revolut principal (dans la devise dans laquelle votre compte est libellé) une fois votre réservation confirmée.

Si vous avez effectué une réservation, mais que vous l'annulez ensuite, le cashback que vous avez reçu sera annulé proportionnellement au montant remboursé conformément à la politique d'annulation, comme indiqué dans les présentes Conditions.

## Besoin d'annuler ou de modifier votre réservation ?

Chaque Expérience a sa propre politique de réservation et d'annulation qui explique ce qui se passe si vous annulez. La politique varie d'une Expérience à l'autre, alors assurez-vous de la consulter.

Revolut n'a aucun contrôle sur la politique de réservation et d'annulation des Expériences concernées, mais cette dernière a un impact sur notre capacité à gérer les remboursements pour vous. Vous verrez les informations clés de la politique de votre Expérience lorsque vous sélectionnerez l'Expérience dans l'application et vous pourrez y voir la période d'annulation gratuite (le cas échéant) et les implications de

l'annulation (s'il y a un remboursement/remboursement partiel ou aucun remboursement et si nous récupérons le cashback).

Si votre réservation est remboursable et que vous en demandez l'annulation pendant la période d'annulation gratuite, vous pourriez avoir droit à un remboursement. Il peut s'agir d'un remboursement total ou partiel, en fonction de la politique de l'Expérience. Si vous êtes éligible, vous serez remboursé(e) immédiatement en cas d'annulation de l'Expérience.

Si votre réservation n'est pas remboursable ou si vous en demandez l'annulation en dehors de la période d'annulation gratuite de l'Expérience concernée, vous n'aurez pas droit à un remboursement.

Les réservations ne peuvent pas être modifiées. Si vous souhaitez modifier vos dates, vos informations personnelles ou le nombre de personnes, vous devrez annuler votre réservation conformément à sa politique d'annulation et l'effectuer à nouveau. Le prix peut changer si vous effectuez une nouvelle réservation.

## Que se passe-t-il si mon Expérience n'est plus disponible ?

Si votre Expérience est annulée par Viator ou par le fournisseur d'Expérience, notre équipe support vous informera que votre réservation a été annulée et organisera votre remboursement. Veuillez noter que si vous décidez de reporter l'Expérience à une autre date, vous devrez effectuer une nouvelle réservation à cette date, car les réservations ne peuvent pas être modifiées. Nous ne reprogrammerons jamais une réservation en votre nom.

Si votre Expérience n'est plus disponible et est annulée, vous recevrez un remboursement total même si cela se produit en dehors de la période d'annulation gratuite de l'Expérience, et nous récupérons notre cashback. Si vous décidez d'effectuer une nouvelle réservation à une autre date, nous ne pouvons pas garantir que le prix de l'Expérience sera le même et nous ne serons pas responsables des différences de prix éventuelles.

## Revolut peut-elle annuler ma réservation ?

Si nous apprenons que vous ne respectez pas les présentes Conditions ou les Conditions pour les particuliers qui s'appliquent à votre compte Revolut (collectivement les « **Conditions applicables** »), nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation. Dans ce cas, vous n'aurez droit à aucun remboursement ni à aucun cashback pour vos réservations pendant la période où vous avez été en infraction.

Nous avons également le droit d'annuler tout cashback que nous avons déjà crédité sur votre compte pour les réservations pour lesquelles vous étiez en infraction au moment de ces réservations ou au moment où nous avons crédité le cashback.

## Autorisation de traitement de vos données personnelles en lien avec les Expériences

Lorsque vous réservez une Expérience via l'application Revolut, il vous sera demandé de fournir certaines informations afin de confirmer la réservation, comme vos coordonnées, afin que nous puissions réserver l'Expérience pour vous. Nous devons traiter ces données personnelles et les partager avec Viator. Nous partagerons toutes les données personnelles avec Viator sous forme cryptée pour en assurer la sécurité. Pour plus d'informations sur la manière dont vos données personnelles seront traitées par Viator, consultez la Déclaration de confidentialité de Viator [ici](#). Les informations qui vous sont demandées varient en fonction de l'Expérience que vous réservez, mais elles peuvent notamment inclure votre prénom et votre nom, votre date de naissance, votre nationalité, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, les informations de votre passeport et votre adresse de facturation.

Si vous réservez une Expérience pour plusieurs personnes, dont un enfant, nous pouvons également vous demander de partager des informations concernant les autres personnes. En partageant ces informations au nom d'autres personnes, vous confirmez que vous avez reçu leur consentement à cet effet.

Viator devra également partager vos données personnelles avec le fournisseur d'Expériences. Veuillez lire la [Déclaration de confidentialité de Viator](#) pour en savoir plus sur les données personnelles qu'ils partageront avec les fournisseurs d'Expériences chaque fois que vous réservez et sur la manière dont ils protègent vos données.

Si votre Expérience n'est plus disponible et que notre équipe support a besoin de vous parler, elle vous contactera via la fonctionnalité d'appel ou de messagerie instantanée dans la boîte de réception du support client de l'application Revolut. Notre équipe support traitera toutes les données personnelles que vous nous fournirez dans le cadre de ce processus et partagera vos données personnelles avec Viator afin que nous puissions confirmer la nouvelle réservation. Viator devra ensuite partager vos données personnelles avec le nouveau fournisseur d'Expérience pour préparer votre activité. Si notre équipe support doit vous appeler pour discuter d'une autre option d'Expérience, les appels peuvent être enregistrés à des fins de formation, ce qui signifie que nous stockerons vos conversations sur nos systèmes, mais seulement

tant que nous en avons besoin pour améliorer la manière dont nous interagissons avec les clients en lien avec les Expériences.

Nous pouvons également traiter vos données personnelles lorsque vous envoyez une réclamation (voir la section ci-dessous) ou lorsque vous nous faites part de vos commentaires sur votre expérience avec le produit Expériences. Nous traiterons ces informations afin de pouvoir essayer de résoudre toutes les préoccupations que vous pourriez avoir évoquées et afin d'améliorer le produit Expériences à l'avenir.

Revolut traitera toutes les données personnelles obtenues suite à votre utilisation de la fonctionnalité Expériences conformément à l'[avis de confidentialité](#) qui s'applique à votre compte Revolut.

## Vous n'êtes pas satisfait(e) du service Expériences ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) du service que vous avez reçu en relation avec les Expériences, que vous ayez réservé une Expérience ou non, nous ferons de notre mieux pour rectifier la situation dans la mesure où cela est sous notre contrôle. Si vous avez une réclamation concernant la fonctionnalité Expériences ou votre expérience de réservation, veuillez contacter le support client et lui faire savoir que vous souhaitez faire une réclamation. Nous examinerons votre réclamation et essaierons de résoudre la situation par e-mail dès que possible. Il s'agira d'une réclamation contre Revolut Ltd en tant que fournisseur du service Expériences, même si vous détenez un compte Revolut auprès d'une autre entité Revolut.

Si votre réclamation concerne les services de paiement sous-jacents que vous avez reçus en relation avec les Expériences, veuillez également contacter le support client et lui faire savoir que vous souhaitez faire une réclamation. Il s'agira d'une réclamation contre l'entité Revolut qui vous fournit votre compte Revolut. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont nous traitons votre réclamation, vous pouvez transmettre le cas au Financial Ombudsman Service si vous êtes un(e) utilisateur/trice de Revolut Ltd, ou à la Banque de Lituanie si vous êtes un(e) utilisateur/trice de Revolut Bank UAB. Veuillez consulter les [Conditions pour les particuliers](#) qui s'appliquent à votre compte Revolut pour plus d'informations sur les réclamations liées aux services de paiement.

Pour information, Revolut Ltd peut uniquement traiter les réclamations concernant le service que nous vous fournissons afin que nous puissions vous aider pour tout ce qui concerne :

- le processus de sélection et de réservation d'une Expérience ;
- la gestion du paiement de l'Expérience et de tout remboursement ou de toute annulation si nécessaire (bien que le traitement de ces paiements soit effectué par

l'entité Revolut qui vous fournit votre compte) ;

- la transmission de vos informations à Viator en lien avec vos réservations ;
- l'interaction de notre équipe support avec vous lorsque votre Expérience d'origine n'est plus disponible ; et
- la gestion de toutes vos réclamations concernant votre Expérience.

Si vous avez une réclamation concernant le produit Expériences, le processus de réservation, le type ou la nature de votre expérience d'Expériences, veuillez contacter le support client. L'équipe support peut contacter Viator en votre nom en fonction de la nature de votre réclamation.

## Intenter des poursuites judiciaires contre Revolut en lien avec les Expériences

Les lois d'Angleterre et du Pays de Galles s'appliquent aux présentes Conditions. 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 ou de la Suisse. Si vous souhaitez intenter des poursuites judiciaires contre nous devant les tribunaux, seuls les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles peuvent traiter toute question relative aux présentes Conditions. Si vous vivez dans un autre pays hors du Royaume-Uni, il est possible que vous puissiez intenter d'autres procédures judiciaires devant les tribunaux de votre lieu de résidence.

Si vous souhaitez intenter des poursuites judiciaires contre l'entité Revolut qui vous fournit votre compte Revolut en lien avec les services de paiement sous-jacents qui vous sont fournis dans le cadre de la fonctionnalité Expériences, des poursuites judiciaires peuvent être intentées devant les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles si vous êtes un(e) utilisateur/trice de Revolut Ltd ou devant les tribunaux de la République de Lituanie si vous êtes un(e) utilisateur/trice de Revolut Bank UAB (ou devant les tribunaux de tout État membre de l'UE ou de Suisse où vous avez le droit légal d'intenter des poursuites judiciaires en vertu des présentes Conditions).

## Modifications des présentes Conditions

Nous sommes susceptibles de modifier les présentes Conditions à tout moment en vous en informant de manière appropriée.

La version anglaise des présentes Conditions prévaut

Les présentes Conditions peuvent être traduites dans d'autres langues. La version anglaise des présentes Conditions est applicable et prévaut en cas d'incohérence avec toute traduction.