

Esperienze

Le presenti termini si applicano ai clienti in Svizzera che ricevono il loro conto di pagamento da Revolut Bank UAB

Il presente documento illustra i termini e condizioni della funzionalità Esperienze Revolut ("**Esperienze**"), oltre a definire altri elementi importanti che i clienti sono tenuti a conoscere.

I presenti termini e condizioni (i "**Termini**"), unitamente alla pagina sulle tariffe e a eventuali altri termini e condizioni applicabili ai servizi di Revolut, costituiscono un accordo legale (il "**Contratto**") tra:

- il cliente, vale a dire l'utente di Esperienze e
- noi, Revolut Ltd.

La funzionalità Esperienze consente di prenotare attività selezionate offerte da fornitori di terze parti attraverso l'app Revolut (l'"**app**"). In questi Termini ci si riferisce a quelle attività collettivamente come "Esperienze" o come "Esperienza", quando ci si riferisce a una singola prenotazione.

I presenti Termini regolano tutte le prenotazioni effettuate tramite l'app. Il cliente deve attenersi ai presenti termini ogni volta che prenota un'esperienza nell'app. Prenotando un'esperienza tramite l'app Revolut, il cliente garantisce che le informazioni fornite per prenotare l'esperienza sono veritiere e corrette.

Per fornire all'utente la funzionalità Esperienze, Revolut Ltd addebiterà sul suo conto retail l'importo dell'esperienza dopo aver confermato la prenotazione nell'app.

Qualsiasi addebito di questo tipo sarà eseguito dall'ente che fornisce il conto retail e sarà regolato dai termini e condizioni di tale conto. Esperienze non è un servizio di pagamento e non è regolamentato.

È inoltre necessario attenersi alle policy di prenotazione e annullamento applicabili all'esperienza. Revolut renderà sempre disponibili queste informazioni prima che il cliente decida di prenotare l'esperienza nell'app. Revolut non è responsabile di queste policy o di eventuali imprecisioni incluse o di modifiche apportate alle descrizioni delle esperienze.

Prenotazione di un'esperienza tramite l'app Revolut

Per prenotare un'esperienza tramite l'app Revolut, è necessario pagare in anticipo. L'importo verrà immediatamente addebitato sul conto retail del cliente. Leggere la policy di prenotazione e annullamento dell'esperienza prima di prenotare. Una volta effettuata, la prenotazione non può essere modificata, pertanto se si desidera cambiarla è necessario annullarla (se possibile) e prenotarla nuovamente. Una volta effettuata una prenotazione, il partner di Revolut, Viator, Inc. ("**Viator**") trasmetterà i dati del cliente al fornitore di Esperienze pertinente per confermare l'esperienza. La persona nominata come utente principale della prenotazione riceverà un'email di conferma immediatamente dopo la conferma della prenotazione. Se il fornitore di Esperienze non è in grado di confermare la prenotazione, il pagamento verrà immediatamente stornato. La prenotazione non è confermata finché non si riceve questa email.

Quale sarà il valore del cashback ricevuto dal cliente?

Quando il cliente prenota un'esperienza utilizzando il proprio conto Revolut, potrebbe avere diritto a un cashback. L'importo di cashback che spetta al cliente sarà visualizzato nell'app prima della prenotazione dell'esperienza. Il valore del cashback verrà accreditato sul saldo del conto Revolut principale del cliente (nella valuta in cui è denominato il conto) una volta confermata la prenotazione. Se il cliente ha effettuato una prenotazione, ma poi la cancella, il cashback ricevuto sarà stornato in proporzione all'importo rimborsato in linea con la policy di annullamento, come indicato in questi Termini.

Si ha bisogno di cancellare o modificare la propria prenotazione?

Ogni esperienza ha una propria policy di prenotazione e annullamento, che illustra cosa succede in caso di cancellazione. La policy varia da un'esperienza all'altra, quindi è necessario controllarla.

Revolut non ha alcun controllo sulle policy di prenotazione e annullamento dell'esperienza in questione, ma ciò avrà un impatto sulla capacità di gestire eventuali rimborsi per il cliente. Il cliente dovrebbe aver visionato i dettagli principali sulla policy dell'esperienza quando ha selezionato l'esperienza nell'app e sarà in grado di vedere nell'app qual è la finestra di annullamento gratuito (se esiste) e le implicazioni dell'annullamento (se è previsto un rimborso/rimborso parziale o nessun rimborso e se sarà possibile recuperare il cashback).

Se la prenotazione è rimborsabile e il cliente chiede di cancellarla entro la finestra di annullamento gratuito, potrebbe avere diritto a un rimborso. Il rimborso può essere totale o parziale, a seconda della policy dell'esperienza. Se il cliente è idoneo, sarà rimborsato immediatamente dopo l'annullamento dell'esperienza.

Se la prenotazione non è rimborsabile o se il cliente chiede di cancellarla al di fuori delle finestre di annullamento dell'esperienza in questione, non avrà diritto ad alcun rimborso.

Le prenotazioni non possono essere modificate. Se il cliente desidera modificare le date, i dati personali o il numero di ospiti, deve cancellare la propria prenotazione in linea con la policy di annullamento e prenotarla nuovamente. Il prezzo può cambiare se si prenota di nuovo.

Cosa succede se l'esperienza non è più disponibile?

Se l'esperienza viene annullata da Viator o dal fornitore dell'esperienza, il team di supporto di Revolut informerà il cliente che la sua prenotazione è stata cancellata e disporrà un rimborso. Se si decide di riprogrammare una data alternativa, è necessario effettuare una nuova prenotazione per la data alternativa, poiché le prenotazioni non possono essere modificate. Revolut non riprogrammerà mai una prenotazione per conto del cliente.

Se l'esperienza non è più disponibile e viene annullata, il cliente riceverà un rimborso completo anche se ciò avviene al di fuori della finestra di annullamento gratuito dell'esperienza e Revolut recupererà il proprio cashback. Se il cliente decide di effettuare una nuova prenotazione in una data diversa, Revolut non può garantire che il prezzo dell'esperienza sia lo stesso e non sarà responsabile per eventuali differenze di prezzo.

Revolut può annullare una prenotazione?

Se il cliente non rispetta i presenti Termini o i Termini personali applicabili al suo conto Revolut (insieme i "**Termini applicabili**"), Revolut si riserva il diritto di cancellare la sua prenotazione. In questo caso, il cliente non avrà diritto ad alcun rimborso o cashback per le prenotazioni effettuate durante il periodo di inadempienza. Revolut ha inoltre il diritto di stornare qualsiasi cashback già accreditato sul conto del cliente se risulta inadempiente al momento di tali prenotazioni o dell'accredito del cashback.

Autorizzazione di Revolut al trattamento dei dati personali del cliente in relazione a Esperienze

Quando il cliente prenota un'esperienza tramite l'app Revolut, gli viene chiesto di fornire alcune informazioni per confermare la prenotazione, come i suoi dati di contatto, in modo da poter prenotare l'esperienza giusta. Revolut dovrà elaborare questi dati personali e condividerli con Viator. Revolut condividerà tutti i dati personali con Viator in forma criptata per garantirne la sicurezza. Per ulteriori informazioni su come i dati personali del cliente saranno elaborati da Viator, consultare Informativa sulla privacy di Viator [qui](#). Le informazioni che vengono richieste variano a seconda dell'esperienza che viene prenotata, ma possono includere, ad esempio, il nome e cognome, la data di nascita, la nazionalità, il numero di telefono, l'indirizzo email, i dati del passaporto e l'indirizzo di fatturazione.

Se il cliente prenota un'esperienza per più di un ospite, compreso un bambino, Revolut potrebbe chiedere al cliente di condividere anche le informazioni relative agli altri ospiti. Condividendo tali informazioni per conto di altri ospiti, il cliente conferma di aver ricevuto il loro consenso a farlo.

Viator dovrà inoltre condividere i dati personali del cliente con il fornitore di esperienze. Si invita il cliente a leggere l'[Informativa sulla privacy di Viator](#) per informazioni sui dati personali che vengono condivisi con i fornitori di esperienze ogni volta che si effettua una prenotazione e su come vengono protetti tali dati.

Se l'esperienza non è disponibile e il team di supporto deve parlare con il cliente, lo contatterà attraverso la funzionalità di chiamata o di chat nella casella di posta elettronica del supporto all'interno dell'app Revolut. Il team di supporto tratterà i dati personali forniti dal cliente nell'ambito di tale processo e li condividerà con Viator per confermare la nuova prenotazione. Viator dovrà successivamente condividere i dati personali del cliente con il nuovo fornitore di esperienze per prepararlo per l'attività. Se il team di supporto di Revolut ha bisogno di chiamare il cliente per discutere di un'esperienza alternativa, le chiamate potrebbero essere registrate a scopo di formazione, il che significa che Revolut memorizzerà le conversazioni del cliente nei propri sistemi, ma esclusivamente per il tempo necessario a sviluppare un modo per interagire con i clienti in relazione al prodotto Esperienze.

Revolut potrebbe inoltre trattare i dati personali del cliente nel caso in cui questi presenti un reclamo (vedere la sezione sottostante) o fornisca un feedback sulla sua esperienza con il prodotto Esperienze. Revolut elaborerà queste informazioni per cercare di risolvere eventuali dubbi e per migliorare il prodotto Esperienze in futuro. Revolut tratterà tutti i dati personali ottenuti in seguito all'utilizzo della funzionalità Esperienze in conformità con l'[Informativa sulla privacy](#) applicabile al conto Revolut del cliente.

Non si è soddisfatti del servizio Esperienze?

Se il cliente non è soddisfatto del servizio che ha ricevuto in relazione a Esperienze, a prescindere che abbia acquistato un'esperienza o meno, Revolut farà del proprio meglio per risolvere il problema, laddove possibile. Il cliente può presentare un reclamo sul servizio Esperienze come funzionalità o sulla propria esperienza di prenotazione contattando il supporto di Revolut. Revolut esaminerà il reclamo del cliente e cercherà di risolvere la questione via email il prima possibile. Si tratterà di un reclamo contro Revolut Ltd in quanto fornitore del servizio Esperienze, anche se il cliente possiede un conto Revolut con un altro ente Revolut.

Se il reclamo del cliente riguarda i servizi di pagamento sottostanti ricevuti in relazione al servizio Esperienze, deve contattare l'assistenza e comunicare la propria intenzione di presentare un reclamo. In questo caso si tratta di un reclamo contro l'ente Revolut che ha fornito al cliente il conto Revolut. Se il cliente non è soddisfatto della gestione del proprio reclamo, può rivolgersi al Financial Ombudsman Service, se è un utente di Revolut Ltd, o alla Banca di Lituania se è un utente di Revolut Bank UAB. Per ulteriori informazioni sui reclami relativi ai servizi di pagamento, fare riferimento ai [Termini personali](#) applicabili al conto Revolut.

Revolut Ltd può gestire solo i reclami relativi al servizio che fornisce, quindi può aiutare il cliente con qualsiasi questione relativa a:

- il processo di selezione e prenotazione di un'esperienza;
- la gestione del pagamento dell'esperienza e la gestione di eventuali rimborsi o cancellazioni, se necessario (anche se l'elaborazione di tali pagamenti verrà effettuata dall'ente Revolut che fornisce il conto al cliente);
- la trasmissione dei dati del cliente a Viator in relazione alle sue prenotazioni;
- l'impegno del team di supporto di Revolut nel caso in cui l'esperienza originale del cliente non sia più disponibile; e
- la gestione di eventuali reclami del cliente in relazione alla sua esperienza.

In caso di reclami relativi al prodotto Esperienze, al processo di prenotazione o alla natura o all'esperienza vissuta durante l'esperienza, contattare il supporto. Il supporto può mettersi in contatto con Viator per conto dell'utente, a seconda della natura del reclamo.

Intraprendere azioni contro Revolut in relazione a Esperienze

Ai presenti Termini si applicano le leggi di Inghilterra e Galles. Nonostante ciò, il cliente può comunque fare affidamento sulle norme obbligatorie di protezione dei consumatori della Svizzera o del paese dello Spazio Economico Europeo in cui vive. Qualora il cliente desideri intraprendere un'azione legale nei confronti di Revolut, la trattazione di qualsiasi materia relativa ai presenti Termini è riservata ai tribunali di Inghilterra e Galles. Se il cliente vive in un altro paese al di fuori del Regno Unito, potrebbe essere in grado di intraprendere altre azioni presso i tribunali del proprio paese.

Qualora il cliente desideri intraprendere un'azione legale nei confronti dell'ente Revolut che fornisce il conto Revolut in relazione ai servizi di pagamento sottostanti offerti al cliente nell'ambito della funzionalità Esperienze, l'azione legale può essere intentata nei tribunali di Inghilterra e Galles se il cliente è un utente di Revolut Ltd o nei tribunali della Repubblica di Lituania (o nei tribunali di qualsiasi Stato membro dell'UE o della Svizzera in cui il cliente ha il diritto legale di intraprendere un'azione legale ai sensi dei presenti termini) se l'utente è un utente di Revolut Bank UAB.

Modifica dei presenti Termini

Revolut può modificare i presenti Termini in qualsiasi momento dandone comunicazione appropriata al cliente.

La versione inglese dei presenti Termini prevale

I presenti Termini possono essere tradotti in altre lingue. La versione inglese di questi Termini è applicabile e prevarrà in caso di incongruenza con qualsiasi traduzione.