

Che cos'è la Polizza di protezione dell'acquirente?

Come descritto nei nostri termini Retail e Business, i clienti Revolut possono utilizzare "Paga con Revolut" per pagare le aziende per gli acquisti. Questa funzionalità è disponibile solo laddove l'azienda si è registrata per averla.

Quando il cliente acquista un prodotto idoneo utilizzando "Paga con Revolut", è coperto da questa Polizza di protezione dell'acquirente. Il cliente acquista un prodotto idoneo quando effettua l'acquisto con "Paga con Revolut" e vede, al momento del check-out, che viene menzionata la "Polizza di protezione dell'acquirente".

Il cliente non dispone della protezione per nessun altro pagamento. Questo significa che il cliente non beneficia della protezione solo perché effettua un acquisto utilizzando il conto Revolut. Ad esempio, non ottiene la protezione solo perché utilizza la carta Revolut o effettua un pagamento dall'app Revolut.

Sia i clienti Retail che i clienti Business possono essere coperti da questa Polizza di protezione dell'acquirente. Se un cliente Business utilizza Paga con Revolut per effettuare un pagamento verso qualcun altro, agirà in qualità di acquirente e pertanto sarà coperto. Se un cliente Business utilizza Paga con Revolut per accettare un pagamento da qualcun altro, agirà in qualità di venditore e pertanto non sarà coperto.

La Polizza di protezione dell'acquirente non implica alcun costo e non vi sono commissioni associate.

La nostra Polizza di protezione dell'acquirente non è una garanzia o un'assicurazione. È semplicemente un meccanismo attraverso il quale chiediamo ai venditori di accettare di rimborsare il cliente in determinate circostanze, se noi valutiamo che tali circostanze si siano verificate. Se il venditore non può rimborsare il cliente (ad esempio perché si trova in bancarotta o non dispone di fondi sufficienti), questi non riceverà un rimborso da noi e non avrà diritto ad alcun reclamo nei nostri confronti.

La Polizza di protezione dell'acquirente non ha effetto su altri diritti legali nei confronti dell'azienda (o nei nostri confronti). Si tratta solo di un servizio aggiuntivo che chiediamo di fornire ai venditori per proteggere il cliente quando effettua un acquisto utilizzando Paga con Revolut. Se il cliente non è soddisfatto della nostra decisione riguardo il suo reclamo, può ancora far valere questi altri diritti legali, ma accetta che la nostra decisione in merito alla Polizza di protezione dell'acquirente è definitiva e non può essere discussa e che noi non dobbiamo fornire alcuna spiegazione in merito.

Che cosa è coperto e che cosa non è coperto dalla Polizza di protezione dell'acquirente?

Come descritto all'interno dei nostri Termini Retail e Business, il cliente può effettuare bonifici istantanei verso alcune aziende tramite "Paga con Revolut". Quando lo fa, se l'acquisto è idoneo, otterrà la protezione per ogni acquisto da questa Polizza di protezione dell'acquirente.

Si considera idoneo ogni acquisto effettuato con Paga con Revolut, ad eccezione di: ciò che non viene consegnato da un corriere o da un servizio postale con tracciamento o consegnato in modo elettronico, i beni immobili, i veicoli, le aziende, i prodotti finanziari, le materie prime, gli investimenti, qualsiasi cosa possa essere utilizzata come contante, qualsiasi oggetto su misura, il gioco d'azzardo o di fortuna, le donazioni o qualsiasi acquisto che includa una transazione proibita dai nostri relativi Termini e condizioni.

Questa Polizza di protezione dell'acquirente permette di effettuare un reclamo nel caso in cui il cliente abbia effettuato un acquisto idoneo e si verifichi una delle due situazioni seguenti. Il cliente non può effettuare un reclamo per altro che non sia:

- quello che ha acquistato non è stato consegnato; oppure
- quello che ha acquistato è stato consegnato, ma era sostanzialmente diverso da quanto descritto dall'azienda.

Come decidiamo se l'acquisto è stato consegnato oppure no

Decideremo se un acquisto è stato consegnato oppure no a nostra esclusiva discrezione. Le nostre decisioni sono definitive e non forniremo alcuna spiegazione in merito. Se non è d'accordo con la nostra decisione, il cliente può far valere tutti i diritti legali nei confronti del venditore.

Indicativamente, considereremo che l'acquisto non è stato consegnato se il venditore non può fornire una prova di consegna o se il cliente può fornirci prova della consegna non andata a buon fine (ad esempio, una ricevuta di tracciamento che mostra che la consegna non è avvenuta). Tuttavia, potrebbero esserci ragioni per cui decidiamo che l'acquisto è stato comunque consegnato.

Questa polizza non protegge da alcuna perdita in seguito alla consegna (ad esempio, se l'acquisto viene consegnato, ma rubato dal luogo di consegna).

Come decidiamo se un acquisto è sostanzialmente diverso oppure no

Decideremo se un acquisto è sostanzialmente diverso oppure no rispetto a quanto descritto dall'azienda a nostra esclusiva discrezione. Queste decisioni sono definitive e non forniremo alcuna spiegazione in merito. Se non è d'accordo con la nostra decisione, il cliente può far valere tutti i diritti legali nei confronti del venditore.

Indicativamente, considereremo che l'acquisto è sostanzialmente diverso da quanto descritto dall'azienda se non risponde in alcun modo alla descrizione fornita dall'azienda. Questo significa che una critica sulla qualità dell'acquisto o l'insoddisfazione del cliente non è sufficiente. Ad esempio, se il cliente ha acquistato una macchina volante:

- non avrebbe la copertura nel caso in cui non fosse soddisfatto della velocità di volo o dei problemi di turbolenza, ma l'avrebbe se non volasse affatto;
- avrebbe la copertura se fosse stata descritta come nuova, ma fosse usata;
- avrebbe la copertura se avesse subito dei danni durante la consegna; oppure
- avrebbe la copertura se fosse stata descritta come originale, ma fosse contraffatta.

Se il cliente desidera effettuare un reclamo perché un acquisto è sostanzialmente diverso da quanto descritto dall'azienda, potremmo avere bisogno che lo restituisca e fornisca una prova della restituzione prima di avanzare il reclamo.

Quali sono i limiti di tempo per effettuare un reclamo e come posso effettuarne uno?

Il cliente deve prima provare a risolvere qualsiasi problema con il venditore da cui ha effettuato l'acquisto. È la persona più indicata per effettuare un reso, una sostituzione o un rimborso per l'acquisto (e probabilmente saranno in grado di farlo in tempi più rapidi rispetto a quelli necessari per elaborare un reclamo con Polizza di protezione dell'acquirente). Chiederemo prova al cliente che l'abbia fatto prima di avanzare il reclamo.

Tuttavia, se il problema persiste, è possibile effettuare un reclamo in merito alla Polizza di protezione dell'acquirente. Tali reclami devono essere effettuati entro 60 giorni dall'acquisto. Se il cliente effettua il reclamo dopo tale periodo, non beneficerà della protezione.

Per effettuare un reclamo, il cliente deve contattarci tramite la chat all'interno dell'app Revolut e farci sapere che vuole effettuare un reclamo in merito alla Polizza di protezione dell'acquirente. Chiederemo una prova del contatto con l'azienda, come prova di mancata consegna (se il reclamo è per una mancata consegna) e potremmo chiedere ulteriori prove a supporto del reclamo. Potremmo anche contattare il venditore e chiedere anche a questi di fornire prove.

Dopo aver raccolto tutte le prove necessarie, controlleremo il reclamo.

Cercheremo di prendere una decisione sul reclamo entro 40 giorni (ma potrebbe richiedere più tempo in caso di ritardi da parte del cliente nel fornirci le informazioni). Comunicheremo il risultato tramite la chat all'interno dell'app Revolut (ma non forniremo spiegazioni in merito alla nostra decisione). Il risultato sarà uno dei due presentati di seguito:

- Il reclamo sarà accettato e al cliente verrà rimborsato l'intero importo della transazione effettuato con Paga con Revolut.
- Il reclamo non sarà accettato e il cliente non riceverà alcun rimborso.

La nostra revisione avrà come risultato una decisione, presa a nostra esclusiva discrezione, riguardo se l'acquisto non è stato consegnato o se è stato consegnato, ma era sostanzialmente diverso da quanto descritto dall'azienda, ai fini di questa Polizza di protezione dell'acquirente. Tali decisioni sono definitive. Se non è d'accordo con la nostra decisione, il cliente può far valere

tutti i diritti legali nei confronti del venditore. Tuttavia, il cliente accetta che la nostra decisione in merito alla Polizza di protezione dell'acquirente è definitiva e non può essere discussa e che noi non dobbiamo fornire alcuna spiegazione in merito.

Il cliente accetta anche che questa Polizza di protezione dell'acquirente è un meccanismo tramite il quale può effettuare un reclamo nei confronti di un venditore, non nei nostri confronti. Niente all'interno di questa Polizza di protezione dell'acquirente dà il diritto di effettuare un reclamo nei nostri confronti in merito a un acquisto.

Rimborsi per i pagamenti avviati dall'esercente

I pagamenti avviati dall'esercente utilizzando Paga con Revolut vengono incassati dal conto dell'utente in base a un consenso fornito precedentemente. Se si ritiene che dal proprio conto sia stato prelevato un pagamento avviato dall'esercente per errore, è possibile chiederne il rimborso entro 8 settimane dal pagamento. Per ricevere un rimborso, il cliente deve fornirci una prova che l'importo del pagamento avviato dall'esercente è superiore a quello che era lecito che si aspettasse (tenendo conto di qualsiasi modello di spesa precedente e circostanze rilevanti). Entro 10 giorni lavorativi comunicheremo se il rimborso è andato a buon fine.