

La presente página consta de dos Partes:

- **Parte I:** Los Términos y Condiciones Personales de la cuenta de pago de Revolut Bank UAB Sucursal en España.
- **Parte II:** Los Términos y Condiciones Personales de la cuenta de pago de Revolut Bank UAB.

Si eres cliente de Revolut Bank UAB, por favor dirígete a la Parte II para leer los términos que te aplican.

## Parte I

### Revolut Bank UAB Sucursal en España

### Términos y Condiciones Personales de la Cuenta de Pago

Si te has dado de alta en Revolut tras el lanzamiento de nuestra sucursal en España, te aplica esta versión de nuestros Términos y Condiciones.

Si te diste de alta en Revolut antes y has recibido nuestro mail informándote de tu traslado como cliente a nuestra nueva Sucursal en España, esta versión de nuestros Términos y Condiciones te aplicará desde la fecha indicada en dicho mail. Si quieres ver la versión de los Términos y Condiciones que te aplican has entonces, haz clic [aquí](#).

## Mi cuenta de Revolut

### 1. ¿Por qué esta información es importante?

Este documento establece los Términos y Condiciones de tu cuenta personal en Revolut (la cuenta) y los servicios relacionados. Establece además otras cuestiones importantes que debes saber. Estos Términos y Condiciones, junto con la [Página de Comisiones](#), la [Política de Privacidad](#) y el resto de Términos y Condiciones que se apliquen a nuestros servicios, constituyen un contrato legal (el contrato) entre:

- Tú, el titular de la cuenta, y
- nosotros, Revolut Bank UAB, a través de nuestra Sucursal en España (constituido en la República de Lituania con el número de registro 304580906 y cuyo domicilio social y sede principal es Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilna, República de Lituania). En España, nuestra sucursal (Revolut Bank UAB, Sucursal en España) está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en el Tomo 44863, Libro 0, Folio 1, Sección 8a, Página M789831, inscripción 1a y su dirección está en la Calle Serrano 20, 28001, Madrid (España)).

El contrato es indefinido, esto es, es válido hasta que o tú o nosotros lo resolvamos.

Revolut Bank UAB es un banco constituido y autorizado en la República de Lituania con el número de registro 304580906 y código de autorización LB002119 y cuyo domicilio social es Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilna, República de Lituania. Estamos autorizados y regulados por el [Banco de Lituania](#) y el [Banco Central Europeo](#) como una entidad de crédito. Puedes consultar nuestra licencia en el sitio web del Banco de Lituania [aquí](#) y nuestros documentos de constitución y registro en el sitio web del Registro de Entidades Legales de Lituania [aquí](#). El Banco de Lituania es el banco central y la autoridad de supervisión financiera de la República de Lituania cuya dirección es Gedimino ave. 6, 01103 Vilna, República de Lituania, número de registro 188607684 (encontrarás más información sobre el Banco de Lituania en su sitio web en [www.lb.lt](#). Su número de teléfono es +370 800 50 500).

En España, Revolut Bank UAB actúa a través de una sucursal (Revolut Bank UAB, Sucursal en España) con CIF W0250845E, bajo la supervisión del Banco de España en lo que respecta a su relación con los clientes. Está inscrita bajo el número 1583 en el Registro de Entidades de Crédito del Banco de España y en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 44863, Libro 0, Folio 1, Sección 8a, Hoja M789831, Inscripción 1ª y su dirección es Calle Serrano 20, 28001, Madrid (España).

Estamos sujetos a la legislación de servicios de pagos del Reino de España ([Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera](#) and [Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y demás legislación aplicable](#)) que regula nuestras actividades y responsabilidades en la prestación de los servicios de pago y los derechos y obligaciones de nuestros clientes.

Queremos resaltar que operamos y prestamos nuestros servicios los días laborales del Reino de España, pero sólo cuando esos días laborales en el Reino de España coinciden con los del Reino Unido.

Es importante que entiendas cómo funciona tu cuenta. Puedes solicitar una copia de estos Términos y Condiciones a través de la app de Revolut en cualquier momento.

Si necesitas más información, puedes consultar nuestras [preguntas frecuentes](#). Estas preguntas frecuentes no forman parte del contrato, pero serán útiles para aclarar tus posibles dudas.

## 2. ¿Qué tipo de cuenta es mi cuenta de Revolut?

La cuenta que tienes con nosotros es una cuenta de pago y el dinero que depositas en ella lo consideramos un depósito. Este tipo de cuentas suele denominarse «cuenta corriente», un tipo de cuenta bancaria en la que puedes ingresar y retirar dinero y realizar pagos. En estos Términos y Condiciones puede aparecer nombrada como «cuenta de Revolut», «cuenta corriente» o simplemente «cuenta».

No debes utilizarla para fines comerciales. Si deseas usar una cuenta de Revolut para fines comerciales, tendrás que solicitar una cuenta de Revolut Pro o una cuenta de Revolut Business. No pagamos interés por los depósitos en la cuenta corriente. Puedes ganar intereses si depositas tus fondos en uno de nuestros productos remunerados, que ofreceremos en momentos puntuales.

## 3. ¿Cómo funciona tu cuenta?

Una vez tengas dinero en tu cuenta, podrás disponer de nuestros servicios. Por ejemplo, podrás hacer lo siguiente:

- Enviar dinero y recibir dinero de otras cuentas, tanto de Revolut como de otras entidades;
- Cambiar dinero de una divisa a otra (cambio de divisas). Las divisas disponibles podrían cambiar ocasionalmente;
- Realizar pagos y retirar efectivo con la tarjeta de Revolut;
- y ver información sobre tu cuenta y gestionarla.

Añadimos funcionalidades y servicios nuevos todo el tiempo. Te informaremos al respecto a través de la app de Revolut.

Prestamos nuestros servicios principalmente a través de nuestra app. No obstante, prestamos servicios de otras formas también, por ejemplo, mediante nuestra página web, otras aplicaciones y APIs, entre otras.

Estos términos se aplican siempre y comoquiera que accedas a nuestros servicios. Esto significa que se aplican con independencia de cómo accedas a un servicio concreto, incluso si en estos términos hacemos referencia a una forma concreta de acceso a dicho servicio. Por ejemplo, cuando hablamos de pagos con tarjeta de Revolut, nos referimos a pagos mediante una tarjeta física, pero también a una tarjeta virtual o una tarjeta añadida a Apple Pay o Google Pay.

#### 4. ¿Puedo abrir una cuenta de Revolut?

Al aceptar estos Términos y Condiciones, confirmas que:

- Has recibido a través del correo electrónico la información precontractual de estos Términos y Condiciones, los ha leído y los entiende;
- Has recibido a través del correo electrónico, leído y entendido la información estándar sobre seguros de depósito de la empresa estatal Lituana State Company Deposit and Investment Insurance (VĮ «Indėlių ir investicijų draudimas») (el equivalente al Fondo de Garantía de Depósitos en España), que se encuentra también disponible [aquí](#);
- Has leído, entiendes y aceptas nuestra [Política de Privacidad](#); y
- Has facilitado información de contacto correcta y precisa (incluyendo una dirección de correo electrónico que consultas con regularidad) durante el proceso de contratación.

Por lo general, deberás tener al menos dieciocho años para abrir una cuenta de Revolut. Si tienes menos de dieciocho años y te permitimos tener una cuenta u otro tipo de servicio, te informaremos de los Términos y Condiciones especiales que se apliquen.

Cuando nos solicites que abramos una cuenta, nosotros o alguien en nuestro nombre te pedirá información sobre ti y de dónde proviene el dinero que depositarás en tu cuenta. Lo hacemos por varias razones, como, por ejemplo, para comprobar tu identidad y calificación crediticia, además de para satisfacer los requisitos legales y normativos. Nuestra [Política de Privacidad](#) explica más en detalle cómo usamos su información para esta y otras finalidades. Cuando tengamos la información necesaria, abriremos tu cuenta.

No podrás:

- Abrir más de una cuenta personal de Revolut para uso individual;
- o abrir una cuenta personal de Revolut para fines comerciales.

Si deseas utilizar una cuenta de Revolut para fines comerciales, tendrás que solicitar una cuenta de Revolut Pro de acuerdo con los Términos y Condiciones de la cuenta de Revolut Pro, o

deberás abrir otra cuenta de empresas según nuestros Términos para Empresa.

## 5. ¿Cómo obtengo información sobre pagos a y desde mi cuenta?

En la app de Revolut puedes consultar todos los pagos a y desde tu cuenta en el historial de transacciones y en la información de cuenta, que incluye extractos mensuales y el estado de comisiones anual. No realizaremos ningún cambio en la información de tu cuenta, que estará disponible en la app de Revolut mientras continúes siendo cliente. Si necesitas conservar una copia de la información de la cuenta después de que ésta se cierre, puedes descargarla mientras la cuenta siga activa. Si después de cerrarla deseas obtener información de la cuenta, escríbenos a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com). Asimismo, podrás descargar información de la aplicación cuando lo desees.

Te enviaremos una notificación a tu dispositivo móvil cada vez que un pago entre o salga de tu cuenta, incluyendo, entre otras cuestiones, el importe del pago y la fecha. Puedes desactivar estas notificaciones en la app de Revolut, pero si lo haces, deberías consultar tus pagos con regularidad en la aplicación. Es importante que sepas qué pagos entran y salen de tu cuenta, por lo que recomendamos que no desactives las notificaciones.

Además, y solo si lo solicitas al hacer una transferencia desde tu cuenta, te informaremos a través de la app de Revolut sobre el tiempo de ejecución máximo y los cargos que tendrías que pagar.

### **¿CÓMOS COMUNICAMOS CONTIGO?**

Por lo general, nos comunicaremos contigo a través de la app de Revolut sin coste alguno.

Otras entidades del grupo Revolut también podrían ponerse en contacto a través de la app de Revolut, si así lo acuerdas con dichas entidades.

Te facilitaremos información de la cuenta (incluidos los extractos mensuales y el estado de comisiones anual) y te comunicaremos cualquier fraude, o sospecha de fraude, relacionado con tu cuenta. Te avisaremos asimismo de cualquier amenaza de seguridad en tu cuenta. Asegúrate de consultar con regularidad la app de Revolut para obtener esta información.

Para mantener tu cuenta segura, descarga el software más reciente para tu dispositivo móvil y la última versión de la app de Revolut tan pronto como se encuentren disponibles.

También podríamos comunicarnos contigo por medio de mensajes de texto, el teléfono o el correo electrónico, de modo que consulta con regularidad los mensajes de texto y tu cuenta de correo electrónico.

Tu consentimiento, aprobación, aceptación y otras declaraciones otorgadas al usar la app de Revolut tendrán la misma validez legal que tu firma en un documento escrito. Los contratos estipulados con nosotros a través de la app de Revolut se considerarán contratos escritos estipulados entre tú y nosotros. Cualquier instrucción enviada a Revolut, o realizada por tu parte a través de la app de Revolut, para ejecutar operaciones y otras acciones será tratada como enviada o ejecutada por ti y tan válida como acciones llevadas a cabo directamente por ti.

Nuestras comunicaciones serán en español salvo que se acuerde otro idioma.

### **¿Cómo mantenernos actualizados?**

Mantén tu información actualizada y avísanos tan pronto como cambies algún dato que nos hayas facilitado. Si tus datos de contacto cambian, actualízalos en la aplicación o informa del cambio al equipo de atención al cliente lo antes posible.

Si descubrimos que algún dato es incorrecto, lo actualizaremos.

Con "correo electrónico" nos referimos al correo electrónico que nos facilitaste durante el proceso de contratación (salvo que, con posterioridad, lo hayas actualizado). Es importante que

nos facilites tu dirección de correo electrónico principal y que la consultes con regularidad. En caso de que ésta cambie o experimente problemas para recibir o abrir correos electrónicos de nuestra parte, debes notificárnoslo de inmediato. De lo contrario, aceptas que, si se ha enviado un correo electrónico a tu dirección, hemos cumplido con nuestra obligación y la información en él contenida te ha sido correctamente notificada.

Con el fin de cumplir con nuestras obligaciones legales, podríamos pedirte más información (por ejemplo, si tus gastos aumentan). Facilita esta información lo antes posible para que no se vean afectados nuestros servicios ni tu cuenta.

## 6. ¿Cómo cierro mi cuenta?

Podrás cerrar tu cuenta, y resolver así el contrato, cuando lo desees con tan solo informarnos de ello. Podrás hacerlo a través de la app de Revolut, escribiéndonos a nuestra sede en España o enviándonos un correo electrónico a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com). El cierre de la cuenta no implica coste ni gasto alguno. Cerraremos la cuenta en un plazo de veinticuatro horas desde el momento en que hayas transferido todo el dinero depositado en la misma. En caso de que no transfieras el dinero, no podremos cerrar la cuenta.

Aunque hayas solicitado la resolución del contrato, aún tendrás que abonar los cargos en los que hayas incurrido, por ejemplo, si has solicitado una tarjeta de Revolut extra. Podríamos asimismo cobrarte las comisiones por cancelación que se apliquen a otros contratos que haya establecido con nosotros, por ejemplo, si cancela tu suscripción Metal o Ultra.

Si somos nosotros quienes decidimos terminar nuestra relación contigo, te daremos un preaviso de dos meses antes de cerrar tu cuenta. Durante esos dos meses podrás retirar el dinero que tienes con nosotros, salvo que existan motivos legales que impiden la transferencia. Esto significa que los límites de pago habituales y las comisiones continuarán siendo de aplicación durante este periodo. Por ejemplo, los límites sobre el importe mínimo de los pagos que se aplican mientras tu cuenta está activa se aplicarán asimismo durante este periodo de dos meses.

Transcurridos los dos meses (en el caso de que vayamos a cerrar la cuenta) o después del plazo de veinticuatro horas (si eres tú quien nos ha solicitado cerrar la cuenta), ya no tendrás derecho a realizar pagos gratuitos a los que tu plan te daba derecho cuando la cuenta estaba abierta. Si solicitas una transferencia, cobraremos nuestra comisión estándar, sujeta a un mínimo de 2 € (o equivalente en la divisa de tu cuenta de Revolut). Por ejemplo, si solicitas un pago internacional por el que habrías pagado 5 € (o equivalente en la divisa de tu cuenta de Revolut) cuando tu cuenta estaba abierta, se te cobrarán 5 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut), pero si solicitas un pago nacional que habría sido gratuito con la cuenta abierta pagarás 2 € (o equivalente en la divisa de tu cuenta de Revolut). Si tu saldo restante es inferior o igual a 2 € (o equivalente en la divisa de tu cuenta de Revolut) al comenzar el periodo de dos meses, o inferior a esa cantidad durante dicho periodo, la comisión se cobrará de forma automática y tu cuenta se cerrará permanentemente transcurridos los dos meses.

Si deseas que te enviemos el dinero en una divisa distinta a la que mantienes en tu cuenta, convertiremos la divisa al tipo vigente en ese momento y cobraremos nuestra comisión habitual, antes de transferirte el dinero.

Si tu cuenta se ha bloqueado temporalmente, es posible que no podamos cerrarla hasta que finalicemos nuestra investigación.

## ¿Cómo cancelar la tarjeta de Revolut?

Si cambias de opinión y ya no quieres una tarjeta de Revolut, no pasa nada. Comunícanoslo, y la cancelaremos sin coste alguno, salvo que se estipule de otro modo en los Términos y Condiciones que se te aplican.

### **¿Cómo puedo desistir del contrato?**

Puedes desistir de este contrato y darlo por finalizado en los catorce días siguientes a la apertura de una cuenta de Revolut; para ello, ponte en contacto con nosotros a través de la app de Revolut o escríbenos a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com). Tienes derecho a desistir sin pagar ninguna penalización y sin necesidad de indicar un motivo. En caso de desistimiento del contrato, te devolveremos el saldo restante.

## **7. ¿Qué sucede después de que se cierre mi cuenta?**

Retendremos el dinero suficiente para cubrir los pagos que hubieras aprobado antes de cerrar la cuenta. Seguirás debiéndonos el dinero que ya nos debías cuando la cuenta estaba abierta y que no esté saldado.

### **¿Cómo accedo a mi dinero después de que se cierre la cuenta?**

Si quedara dinero en tu cuenta tras su cierre o tras la caducidad de tu tarjeta de Revolut, podrás solicitar su reembolso a nuestros servicios de atención al cliente (en [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com)) durante un plazo máximo de ocho años.

Una vez cerrada la cuenta, podrás retirar el dinero en la divisa de la cuenta en ese momento si lo transfieres a otra cuenta bancaria. Si necesitas realizar un cambio de divisa antes, solo podrás convertir el dinero a tu divisa base (la divisa del país donde resides).

## **¿Cómo mantener mi cuenta segura?**

## **8. ¿Cómo se protege mi dinero?**

Tu dinero estará protegido una vez que llegue a la cuenta de Revolut o la cuenta de depósito abierta con otra entidad de crédito que forme parte de un Esquema de Seguros de Depósitos (Fondo de Garantía). El dinero se abonará en tu cuenta de Revolut tan pronto como nos llegue y, como máximo, el siguiente día laborable.

Por ejemplo, si deseas transferir dinero a o desde tu cuenta de Revolut un día no laborable, el dinero no contará con la protección del Programa de Seguros de Depósitos hasta que llegue a tu cuenta de Revolut o a tu cuenta de depósito abierta con otra entidad de crédito que forme parte de dicho programa. No obstante, tu dinero estará protegido de otros modos, tal y como rige la ley.

El dinero de la cuenta de Revolut está protegido por el seguro de depósito lituano administrado por la empresa State Company Deposit and Investment Insurance (VĮ «Indėlių ir investicijų draudimas») de acuerdo con las disposiciones establecidas por la Ley sobre Seguro para los Inversores en Depósitos y Obligaciones de la República de Lituania, disponible [aquí](#). No existen mecanismos adicionales (los denominamos “fondos de garantía”) que protejan tu dinero en tu cuenta de Revolut.

## **9. ¿Cómo proteger mi clave o PIN y mi tarjeta de Revolut?**

Hacemos todo lo posible por mantener tu dinero seguro. Te pedimos que hagas lo mismo para mantener tu clave o PIN y tu tarjeta de Revolut seguros. Es decir, no guardes dicha información cerca de la tarjeta de Revolut y, en caso de anotarla o guardarla, disimúlala o protégela. No compartas tu clave de acceso o PIN con nadie, salvo con un proveedor de servicios de agregación de cuentas o de iniciación de pagos. En la cláusula 10 de estos Términos y Condiciones ofrecemos una explicación más detallada sobre los proveedores de servicios de agregación de cuentas y de iniciación de pagos.

A veces, es fácil olvidar las medidas de seguridad que debes adoptar para mantener tu dinero seguro. Unos consejos:

- Asegúrate de cerrar la app de Revolut cuando no la uses, y
- Mantén tu teléfono móvil y tu cuenta de correo electrónico seguros y no permitas que otras personas los usen.

En caso de pérdida o robo de la tarjeta de Revolut, o si sospechas que tu tarjeta o tu clave o PIN podrían estar usándose sin tu permiso, ponte en contacto con nosotros a través de la app de Revolut tan pronto como sea posible.

También debes bloquear sin demora la tarjeta de Revolut desde la app de Revolut o llamando al número que figura a continuación. Si más tarde descubres que no existe riesgo para la seguridad de tu tarjeta de Revolut, puedes desbloquearla.

### **¿Cómo contactarnos?**

#### **Escribe a:**

- Calle Serrano 20, 28011 Madrid (España).

#### **Si necesitas bloquear la tarjeta de Revolut llama al:**

- +34 900 94 32 45.

#### **Avísanos de la pérdida o robo de una tarjeta de Revolut o de la clave o PIN:**

- Envíanos un mensaje a través de la app de Revolut desde el dispositivo de otra persona.
- Envíanos un mensaje a través de las redes sociales.
- Escríbenos a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com).

#### **Llámanos:**

- +34 900 94 32 45.

## **10. ¿Cómo hacer pagos y agregar cuentas?**

Podrás usar la agregación de cuentas para acceder a las cuentas que tengas con otros proveedores a través de la app de Revolut y para permitir que otros proveedores accedan a tu cuenta de Revolut.

### **Cómo dar permiso a otros proveedores para acceder a tu cuenta de Revolut**

Puedes permitir que otros proveedores tengan acceso a la información de tu cuenta o realicen pagos en tu nombre. Estos proveedores suelen denominarse “proveedores de agregación de cuentas” y/o “de iniciación de pagos.

Estos proveedores necesitarán tener la autorización de un regulador como el Banco de España o de la autoridad pertinente de cualquier otro país. Si estás considerando usar un proveedor de agregación de cuentas o de iniciación de pagos, pídele los detalles de su autorización (si la

tienen) y compruébalo tú mismo. Puedes hacerlo consultando en el registro de empresas autorizadas en la web del Banco de España.

Al acceder a la cuenta de Revolut a través de un proveedor de agregación de cuentas o de iniciación de pagos, se siguen aplicando nuestros Términos y Condiciones con respecto al uso que hagas de tu cuenta de Revolut.

Es posible que tengamos que bloquear el acceso a tu cuenta por parte de un proveedor de agregación de cuentas o de iniciación de pagos, por ejemplo, si sospechamos de la existencia de fraude, si no disponen de la autorización necesaria o si existen requisitos legales que nos obliguen a ello. En este caso, intentaremos comunicártelo con antelación o lo antes posible. Te informaremos a través de la app de Revolut o del correo electrónico, salvo que resulte ilegal o que haya motivos de seguridad válidos que nos lo impidan. Desbloquearemos asimismo el acceso del proveedor de agregación de cuentas o de iniciación de pagos en cuanto las razones para no permitirle el acceso dejen de existir.

También tienes el derecho de bloquear el acceso a un proveedor de agregación de cuentas o de iniciación de pagos a tu cuenta de Revolut. Ponte en contacto con nosotros si crees que otro proveedor está actuando sin tu consentimiento.

Cuando uses un proveedor de agregación de cuentas o de iniciación de pagos, les autorizas y les das tu consentimiento para acceder a la información de tu cuenta de Revolut o hacer pagos desde tu cuenta de Revolut en tu nombre. Nuestra [Política de Privacidad](#) detalla cómo compartimos tu información para esta y otras finalidades.

### **Uso de la app de Revolut para acceder a cuentas con otros proveedores**

Desde la app de Revolut también podrá acceder a las cuentas que tenga con otros proveedores e iniciar pagos desde esas cuentas. Esto es lo que llamamos nuestros “**Servicios open banking**”. Revolut tiene autorización para prestar estos servicios.

Cuando uses nuestros Servicios open banking para ver información sobre una cuenta con otro proveedor, deberás autorizarnos para acceder a dicha cuenta. No guardaremos las claves que nos facilites para concedernos el acceso a la misma.

Cuando nos hayas autorizado para acceder a la cuenta para fines de agregación de cuentas:

- Accederemos a la información de tu cuenta (datos de tu cuenta, historial de transacciones y sus funcionalidades) en tu nombre;
- Analizaremos esta información para facilitarte datos sobre tus gastos (por ejemplo, sugerencias para poder ahorrar dinero), y
- Podrás revocar el consentimiento cuando lo desees a través de la app de Revolut.

Nuestra [Política de Privacidad](#) detalla cómo usamos tu información para esta y otras finalidades. Cuando uses nuestros Servicios open banking para iniciar un pago desde una cuenta con otro proveedor, también deberás autorizarnos para realizar ese pago. No guardaremos las claves que nos facilites para acceder a tu cuenta. Consideramos que nos das consentimiento y nos autorizas a iniciar pagos desde estas cuentas cuando en la app de Revolut elijas usar un servicio de pago concreto y después de que aportes toda la información necesaria y solicitada.

11. ¿Existen restricciones en el uso de la app de Revolut o la tarjeta de Revolut?

Actúa de forma razonable y responsable cuando uses la app de Revolut o la tarjeta de Revolut. La app de Revolut y la tarjeta de Revolut no deberán usarse (directa o indirectamente) en los siguientes casos:

- Para fines ilegales, por ejemplo, el fraude;
- De forma que pueda dañar nuestra capacidad para prestar nuestros servicios;
- Solo para enviar y recibir dinero desde una tarjeta de crédito;
- Para transacciones para recibir efectivo distintas de las retiradas de dinero en cajeros automáticos;
- Para controlar o usar una cuenta de Revolut que no se tuya;
- Para dar una tarjeta de Revolut a otra persona;
- Para permitir que cualquiera tenga acceso a tu cuenta o la app de Revolut, o las use;
- Para abusar, vulnerar o sortear las restricciones de uso establecidas por el proveedor en el que hayas registrado tu tarjeta de Revolut con el fin de pagar sus servicios. Por ejemplo, solo podrás registrar una tarjeta de Revolut para apuntarte a una suscripción o periodo de prueba gratuitos, o
- Para operar con divisas extranjeras con carácter especulativo, es decir, beneficiarse de una subida o caída estimada del valor de una divisa, o para beneficiarse de discrepancias en el mercado de divisas.

Actúa con respeto para con nosotros y el equipo de soporte. Estamos aquí para ayudarte.

## Ingresar y sacar dinero

### 12. ¿Cómo ingresar dinero en mi cuenta?

Puedes ingresar dinero en tu cuenta con la tarjeta de débito o crédito que hayas registrado en nuestra app (la tarjeta registrada) o mediante transferencia bancaria. La tarjeta registrada deberá estar a tu nombre.

Cuando añadas dinero mediante transferencia bancaria, deberás usar los datos de cuenta que figuran en la app de Revolut. Asegúrate de seguir cuidadosamente las indicaciones de la aplicación para evitar retrasos.

Los datos de cuenta que debes usar para añadir dinero dependerán de la divisa que desees añadir. Por ejemplo, si desees añadir dinero en tu cuenta en euros (€), deberás usar los datos «Cuenta en euros» que figuran en la app de Revolut.

Si usas una tarjeta registrada o una cuenta bancaria en una divisa para añadir dinero a la cuenta en otra divisa, el banco o el proveedor de la tarjeta podrían cobrarte una comisión.

Consideraremos que nos has dado consentimiento y autorización para ejecutar la transacción una vez que envíes tu solicitud de pago en la app de Revolut.

Encontrarás más información sobre cómo añadir dinero a tu cuenta en nuestras [preguntas frecuentes](#).

### ¿Cómo mantener dinero en tu cuenta?

Una vez que hayas añadido dinero en tu cuenta, puedes transferirlo entre los distintos tipos de subcuentas que ofrecemos. Por ejemplo, puedes transferir dinero entre subcuentas de divisas o conservarlo en una caja fuerte personal o en un Pocket. Todas estas son subcuentas de tu cuenta. Todas las normas que se aplican a tu cuenta principal se aplican asimismo a tus subcuentas.

En ciertas circunstancias, es posible que tengamos que cerrar una subcuenta, en cuyo caso, te informaremos con antelación y podrás transferir o cambiar los fondos que mantengas en la subcuenta antes de que procedamos al cierre. Nos autorizas a convertir los fondos restantes a tu divisa base y cerrar tu subcuenta si no lo has hecho tras nuestra comunicación de cierre.

### **No te preocupes si el saldo de tu cuenta de Revolut es demasiado bajo**

Sabemos que es importante poder hacer pagos desde tu cuenta cuando lo desees. Podrás autorizarnos a que añadamos una cantidad concreta de dinero a tu cuenta desde tu tarjeta registrada siempre que el dinero en tu cuenta sea inferior a una cierta cantidad. Es lo que llamamos una adición automática. Podrás cancelar la adición automática cuando lo desees a través de la app de Revolut o poniéndote en contacto con el proveedor de la tarjeta.

### **Límites de pago**

Debido a la legislación de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o a los límites aplicados por terceros, es posible que limitemos la cantidad que puedes recibir o enviar desde tu cuenta, o la cantidad que puedes retirar o pagar con su tarjeta de Revolut. Podríamos también limitar el valor del cambio de divisas que puedas llevar a cabo en un momento puntual o durante un periodo de tiempo.

Estos límites pueden cambiar en un momento dado. Encontrarás información sobre estos límites [aquí](#).

### **Sé coherente con la divisa de tu cuenta**

Es importante que todos los pagos desde o a tu cuenta se realicen en la divisa de la cuenta. De lo contrario, el pago se convertirá a la divisa de tu cuenta, lo cual podría implicar el ingreso en tu cuenta de una cantidad mayor o menor que la esperada. No seremos responsables de las posibles pérdidas en dicho caso.

## **13. Transferencias entre cuentas de Revolut**

Puedes enviar dinero a otras cuentas de Revolut y recibirlo de ellas. Este tipo de órdenes de pago los denominamos «transferencias instantáneas». Todas las transferencias instantáneas se reciben de inmediato.

Para realizar una transferencia instantánea a la cuenta de otro usuario de Revolut, selecciona el nombre de usuario de dicha persona en la lista de contactos en la app de Revolut, o utiliza cualquiera de los otros métodos de identificación que facilitamos y sigue las indicaciones.

### **Messenger de Revolut**

Puedes usar este messenger en la sección “Transferencias” de la app de Revolut para hablar con tus contactos. Esta función se denomina “Revolut Messenger” y tiene como objetivo enfatizar el uso social de Revolut al permitirte comunicarte con otros usuarios en nuestra app. Para usar Revolut Messenger:

- Tanto tú y como el usuario con el que desees hablar tenéis que estar usando una versión de la app de Revolut y estar registrados en un país que admiten Revolut Messenger; y
- Deberás haber realizado una transferencia a dicho usuario en el pasado; o

- Los dos deberéis estar registrados como contactos del contrario en vuestros dispositivos móviles y haber sincronizado los contactos con la app de Revolut; o
- Los dos deberéis haberos agregado a un servicio de grupo que admita Revolut Messenger (por ejemplo, nuestro servicio “Divide Gastos”).

Si no deseas recibir mensajes de un usuario en Revolut Messenger, puedes bloquearlo. Si no deseas recibir ningún mensaje, puedes desactivar Revolut Messenger. Puedes realizar ambas acciones en la app de Revolut.

Para garantizar que la comunicación es privada, Revolut Messenger está protegido con cifrado de extremo a extremo, es decir, Revolut no puede acceder a mensajes de Revolut Messenger en ninguna circunstancia. Por ejemplo, si te pones en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en relación con Revolut Messenger, no podremos ver tu conversación. Del mismo modo, no podemos proporcionar información alguna sobre mensajes en Revolut Messenger aunque nos lo solicites.

Revolut Messenger no facilita almacenamiento permanente ni copia de seguridad de los mensajes de tu conversación. En caso de eliminar y reinstalar la app de Revolut o si cambias el dispositivo que usas para acceder a ella, tus mensajes se habrán perdido de forma permanente. Las transferencias instantáneas que figuran en la conversación de Revolut Messenger no son mensajes, no están cifradas y se almacenan de forma permanente (como ocurre con los datos de transacciones). Son solo recordatorios de las transferencias realizadas entre las personas incluidas en la conversación. Seguirán apareciendo si cambias los dispositivos o reinstalas la app.

Nuestros estándares de la comunidad se aplican siempre que uses Revolut Messenger. Si los infringes, podríamos restringir o retirarte el acceso a Revolut Messenger o incluso cerrar tu cuenta de Revolut. Si crees que otra persona está infringiendo estos estándares (por ejemplo, en caso de acoso o suplantación de identidad), puedes informar de ello al equipo de atención al cliente. No obstante, ten en cuenta que los mensajes están cifrados y, por tanto, no podremos verlos. Deberás presentar capturas de pantalla al equipo de atención al cliente como prueba de la denuncia que presentes.

### **Cajas fuertes compartidas**

Si eres miembro de una caja fuerte compartida, también podrás enviar transferencias instantáneas a la misma.

Una caja fuerte compartida es una cuenta configurada y controlada por un solo usuario de Revolut. Todos los miembros de una caja fuerte compartida pueden ver sus propias transacciones en dicha caja fuerte y abandonarla cuando lo deseen.

Solo el usuario de Revolut que configure la caja fuerte compartida (el “propietario”) puede ver de forma automática todas las transacciones de la caja fuerte compartida, cerrarla, añadir o eliminar miembros y permitir que estos retiren fondos (o revocar su acceso). Únicamente debes unirte a una caja fuerte compartida, o enviar dinero a una, si confías en el propietario, puesto que es quien puede gestionar los fondos. Si en algún momento dicho propietario deja de ser titular de una cuenta de Revolut o se bloquea su cuenta, no podrás acceder a los fondos de la caja fuerte compartida

### **Compras con Paga con Revolut**

También puedes realizar una transferencia instantánea a una empresa que use el servicio «Paga con Revolut» para recibir pagos. Esto puede hacerse de dos formas:

- Puedes darnos instrucciones para realizar una transferencia instantánea por un importe fijo desde tu cuenta de Revolut a una empresa (en lugar de pagar con tarjeta al finalizar la compra). Esto es lo que denominamos «órdenes de pago iniciadas por el cliente».
- Puedes dar tu consentimiento para que una empresa cobre adeudos instantáneos desde tu cuenta de Revolut en el futuro (por ejemplo, si permites que una empresa cobre adeudos desde tu cuenta cuando compras algo o de forma habitual, como una suscripción). Esto es lo que denominamos «órdenes de pago iniciadas por el comercio».

### *Órdenes de pago iniciadas por el cliente*

Las órdenes de pago iniciadas por el cliente tienen un importe fijo y son un pago único. La empresa solo recibirá el importe que confirmes y no podrá cobrar ningún otro pago sin tu permiso.

### *Órdenes de pago iniciadas por el comercio*

Las órdenes de pago iniciadas por el comercio se basan en tu consentimiento previo y pueden ser de cualquier cuantía y frecuencia. Si quieres detener un pago iniciado por un comerciante, debes ponerte en contacto con el comercio que lo cobra para cancelar el servicio. También puedes retirar tu consentimiento poniéndote en contacto con nosotros (a través del chat). Procesaremos tu solicitud a más tardar el siguiente día hábil.

Te avisaremos a través de la app de Revolut siempre que se ejecute alguna de las órdenes de pago establecidas en este punto.

### *Protección al usar Paga con Revolut*

Paga con Revolut es un servicio que ofrecemos a los comercios para que puedas realizar tus pagos desde tu cuenta de Revolut sin necesidad de introducir los datos de tu tarjeta. Queremos que Paga con Revolut funcione igual de bien para ti que para los comercios. Por ello hemos creado una Política de Protección del Comprador, que se te aplicará cuando realices una compra compatible con Paga con Revolut.

### *Reembolsos para órdenes de pago iniciadas por el comercio*

Las órdenes de pago iniciadas por el comercio se cobran en tu cuenta de acuerdo con el consentimiento que otorgaste en su momento. Nosotros sugerimos a los comercios que informen del importe de cualquier pago iniciado por ellos antes de cobrarlo. Sin embargo, si crees que un pago iniciado por el comercio se ha cobrado de tu cuenta por error, puedes pedirnos su reembolso durante las 8 semanas siguientes al cobro. Para solicitarlo, ponte en contacto con nosotros a través del chat. Te avisaremos si el reembolso se procesa en un plazo de 10 días laborables.

## 14. ¿Cómo realizar otro tipo de pagos?

Enviar dinero desde tu cuenta de Revolut es fácil. Puedes tanto realizar un pago puntual como configurar un pago periódico (como una orden permanente). Basta con introducir en la app de Revolut el número de cuenta (o el BIC e IBAN en el caso de pagos internacionales) a la que deseas enviar dinero y seguir las indicaciones. Es posible que te solicitemos más información.

### **¿Cómo se usa la tarjeta de Revolut?**

También puedes pagar y retirar dinero con la tarjeta de Revolut. Para ello, deberás introducir los datos de tu tarjeta de Revolut (número de tarjeta, fecha de caducidad y número CVC) y/o tu PIN. Consideramos que estas acciones son tu consentimiento para pagar o retirar dinero de tu cuenta de Revolut. Además, autorizas a realizar pagos desde su tarjeta de Revolut si llevas a cabo las siguientes acciones:

- Acercas tu tarjeta de Revolut al terminal (transacción «contactless») o realizas otras acciones en el lector de tarjeta electrónica. No es necesario introducir un código PIN para pagos sin contacto hasta 150 euros;
- Firmas la compra en el recibo emitido por el lector de tarjeta electrónica;
- Introduces la tarjeta de Revolut en el lector de tarjeta electrónica y realizas alguna acción más sin que el lector solicite el código PIN (por ejemplo, cuando se paga un peaje o en un garaje);
- Facilitas tu número de tarjeta de Revolut y otros datos y consientes iniciar las órdenes de pago al cerrar un contrato con un proveedor de servicio o inversor, o
- Proporcionas el número de tu tarjeta de Revolut y otros datos a un proveedor de servicios o inversiones y autenticas este pago mediante un método 3D Secure. Se trata de un paso obligatorio cuando se compra en la web con la tarjeta de Revolut, siempre que el proveedor del servicio o inversión haya implementado este método. En ese caso, se abrirá una ventana en el sitio web del proveedor del servicio o inversión para verificar el pago y recibirás una notificación en la app de Revolut. Tendrás que abrir la aplicación y confirmar la transacción para completar el pago.

Cuando uses tu tarjeta de Revolut para retirar dinero de un cajero automático o realizar un pago en una tienda o un restaurante, por ejemplo, consideraremos que autorizas dicho pago salvo que:

- Nos informes de que el dinero ha sido robado de tu cuenta; o
- Pienses que no hemos llevado a cabo tus instrucciones de forma correcta.

Podríamos cobrarte una comisión por las retiradas de cajero. En nuestra página de comisiones puedes obtener más información sobre las mismas.

**No nos hacemos responsables de las pérdidas que se produzcan cuando los pagos se devuelven en una divisa diferente.**

En ocasiones, el dinero que nos pediste que transfiriéramos a otra persona no se llega a abonar a esa cuenta y se nos devuelve. Si tuvimos que realizar un cambio de divisas cuando enviamos el pago y podemos demostrar que se llevó a cabo correctamente, cuando te devolvamos el dinero lo haremos en la divisa a la que se convirtió o lo convertiremos a la divisa original. Esto significa que el importe que recibas en tu cuenta podría ser inferior o superior en función de la tipo de cambio de la divisa en el momento de la devolución. No seremos responsables de las pérdidas que esto pueda causarte.

## **TEN CUIDADO AL INTRODUCIR LOS DATOS DE LA PERSONA A LA QUE DESEAS PAGAR**

Al introducir los datos de la persona a la que desea pagar, asegúrate de que éstos sean correctos. En caso contrario, el pago podría retrasarse o podrías perder dinero si se envía a una cuenta incorrecta.

Asegúrate de conocer a la persona a la que vas a ordenar un pago. Si alguien te pide que hagas un pago, pero no sabes quién es o para qué es el pago, podrías ser víctima de un fraude y quizá no podamos recuperar el dinero.

Si hemos procesado la orden de pago correctamente, pero la persona a la que quieres pagar no recibe el dinero, porque los datos que nos has facilitado son erróneos, no seremos responsables. Si nos lo solicitas, estaremos encantados de intentar recuperar tu dinero, proceso que podría ser más fácil en unos países que en otros. Si te pones en contacto con nuestro equipo de atención al cliente a través de la app de Revolut, podremos facilitarte información necesaria para ayudarte a recuperar el dinero, incluyendo, si los tenemos, los datos de la persona que recibió el dinero.

El EEE (Espacio Económico Europeo) está constituido por todos los países de la Unión Europea, junto con Noruega, Islandia y Liechtenstein. Por «día laborable» entendemos un día en que los bancos están abiertos tanto en el Reino de España como en el Reino Unido.

### **Domiciliaciones SEPA**

En función de dónde residas, podrías configurar domiciliaciones bancarias en euros desde tu cuenta a cuentas bancarias ubicadas en el EEE y en Suiza, Mónaco y San Marino. . Estas órdenes de pago se llaman domiciliaciones SEPA. El banco en el cual esté la cuenta a la que se debe abonar la domiciliación (el banco del beneficiario) es responsable de pedirnos el pago cuando venza.

Como nuestro cliente puedes:

- Limitar el importe de una domiciliación SEPA o la frecuencia con la que se abona desde su cuenta, o ambas;
- Cancelar las domiciliaciones SEPA abonadas desde su cuenta; y
- Permitir domiciliaciones SEPA solo a ciertas personas.

Para ello, ponte en contacto con nosotros a través de la app de Revolut.

Si has configurado una domiciliación SEPA, el banco del beneficiario la reclamará el último día laborable antes de su vencimiento, y nosotros la abonaremos a dicho banco en la fecha de vencimiento. Si la fecha de vencimiento es un día no laborable para el banco del beneficiario, el banco del beneficiario recibirá el importe el siguiente día laborable.

Tienes más información a tu disposición en las [Preguntas frecuentes](#) sobre las domiciliaciones SEPA.

### **Pagos por servicios prestados por otras empresas del grupo Revolut**

La app de Revolut es más que una cuenta corriente. Se trata de una plataforma que te da acceso a una gran variedad de servicios.

Nosotros (Revolut Bank UAB, Sucursal en España) no prestamos todos estos servicios. Algunos de ellos se prestan por otras empresas dentro de nuestro grupo. Cuando éste sea el caso, para poder disfrutar de los mismos deberás aceptar los términos y condiciones de dichos servicios. Por ejemplo:

- Si quieres disfrutar de los servicios de criptomonedas, deberás contratar dichos servicios con Revolut Ltd. y aceptar los [Términos y Condiciones de criptomonedas](#). No prestamos estos servicios por lo que no puedes solicitarnos la ejecución de tus derechos de acuerdo con esos Términos y Condiciones.
- Si quieres disfrutar de los servicios de metales preciosos, debes contratarlos con Revolut Ltd. y aceptar los [Términos y Condiciones de Metales Preciosos](#). No prestamos estos

servicios por lo que no puedes solicitarnos la ejecución de tus derechos de acuerdo con esos Términos y Condiciones.

- Si quieres disfrutar de los servicios de inversiones, debes contratarlos con Revolut Trading Ltd. y aceptar sus [Términos y Condiciones de Inversiones](#). No prestamos estos servicios por lo que no puedes solicitarnos la ejecución de tus derechos de acuerdo con esos Términos y Condiciones.
- Si quieres disfrutar del servicio de Estancias, debes contratarlo con Revolut Ltd. y aceptar sus [Términos y Condiciones de Estancias](#). No prestamos estos servicios por lo que no puedes solicitarnos la ejecución de tus derechos de acuerdo con esos Términos y Condiciones.
- Si tienes una Cuenta de Ahorro Flexible, el servicio es prestado por Revolut Securities Europe UAB y está regulado por los [Términos y Condiciones de la Cuenta de Ahorro Flexible](#) que has aceptado. Nosotros no prestamos este servicio y, por lo tanto, no tienes derechos ante nosotros por dichos Términos y Condiciones de la Cuenta de Ahorro Flexible.
- Cualquier otro servicio prestado por otra empresa del grupo.

Aunque no prestemos estos servicios, por lo general, deberás pagarlos o recibir ingresos desde la cuenta corriente que tienes con nosotros. Por ejemplo, cuando compres o vendas criptomonedas, se cargará un pago a o desde la cuenta corriente que tienes con nosotros para las criptomonedas. Siendo éste el caso, pagaremos o ingresaremos dicho dinero desde o a la cuenta corriente que tienes con nosotros tal y como se establezca en los Términos y Condiciones que hayas acordado con las otras empresas del Grupo Revolut.

Si es necesario para estos servicios configuraremos una subcuenta en tu cuenta corriente. Por ejemplo, si usas los servicios de inversiones, verás que tienes una subcuenta en la que tienes que ingresar dineros antes de poder usar tales servicios.

### **Transferencias con tarjeta**

Puedes transferir dinero a una tarjeta a través de Revolut. Esto significa que se envía una orden de pago a través de sistemas de tarjeta en lugar de a través de los sistemas de pago tradicionales. El destinatario del pago se identifica mediante el número de la tarjeta en lugar del número de la cuenta bancaria.

Las transferencias con tarjeta se envían al instante y deberían llegar en un plazo de 30 minutos. Es decir, no es posible cancelar este tipo de pago después de que se haya enviado, de modo que asegúrate de que los datos introducidos sean correctos.

Recuerda que el número de la tarjeta es un dato sensible que puede usarse para cometer fraude. Por favor, compártelo únicamente para realizar una transferencia con tarjeta. Recuerda que no es necesario compartir la fecha de caducidad ni el código de seguridad: protege estos datos.

### **Datos de cuenta nacionales**

En función del país, podríamos facilitarte datos de cuenta nacionales. Si te proporcionamos datos de cuenta nacionales dentro del EEE (por ejemplo, PLN, RON o similares), lo consideramos una subcuenta de tu cuenta principal, y se te aplican a la subcuenta las mismas reglas que a la cuenta principal.

Si te proporcionamos datos de cuenta nacionales de fuera del EEE (por ejemplo, GBP, USD o similares), cuando recibas un pago a estos datos, emitiremos un importe equivalente de dinero electrónico. En este caso, nos autorizas a transferir de forma inmediata este dinero electrónico a tu cuenta corriente. Cuando realices un pago desde estos datos de cuenta, nos autorizas a

tomar los fondos de tu cuenta corriente, emitir de inmediato un importe equivalente de dinero electrónico y abonárselo al destinatario de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

### **Pagos en Yuanes chinos**

Si no has realizado ninguna actividad relacionada con criptomonedas en Revolut, puede utilizar Revolut para enviar pagos en yuanes chinos a cualquier persona que tenga una cuenta AliPay, sujeto a los límites que se indican a continuación:

- el valor máximo de cualquier pago es de 50.000 CNY;
- sólo puede enviar hasta cinco pagos individuales [cada mes / en un periodo de 30 días];
- sólo puede enviar hasta 500.000 CNY en total [cada año / en un periodo de 365 días].

De momento, no admitimos pagos en yuanes a otras cuentas; tampoco puedes mantener saldos en yuanes.

Si has realizado alguna actividad relacionada con criptomonedas en Revolut, no podrás utilizar Revolut para enviar pagos en yuanes chinos. Esto se debe a las restricciones impuestas por los socios que utilizamos para ofrecer este servicio. Por actividad relacionada con criptodivisas, entendemos:

- la tenencia, compra o venta de criptodivisas directamente en la aplicación Revolut; o
- la recepción o el envío de ingresos de criptodivisas desde una casa de cambio de criptodivisas a tu cuenta Revolut.

Para realizar pagos en yuanes, deberás proporcionar:

- el nombre y el AliPay ID de la persona a la que deseas enviar el dinero;
- el motivo del pago; y
- cualquier otra información que podamos necesitar para realizar su pago.

El tipo de cambio utilizado para tu pago en yuanes será mostrado en la aplicación antes de realizar el pago. Este tipo de cambio se calcula de la misma manera que cualquier otro cambio de divisa en Revolut, y también contará para tu límite de uso razonable.

Los pagos con Alipay se completan casi en tiempo real. Si realizas un pago en un día laborable, llegará al ID de AliPay el mismo día. Si realizas un pago en un día no laborable, llegará al día laborable siguiente.

## **15. ¿Qué sucede cuando un pago se envía a una cuenta errónea, no se envía o se retrasa?**

Intentaremos en todo momento procesar tus pagos correctamente y a tiempo, pero en ocasiones las cosas salen mal y los pagos pueden retrasarse o no llegar a la persona que tiene que recibirlos. Si algo ha pasado y:

- La persona que le paga;
- La cuenta bancaria en la que deseaba abonar el pago; o
- El comercio al que deseaba pagar;

se encuentran en el EEE, ponte en contacto con nosotros a través de la app de Revolut. Te recomendamos que lo hagas lo antes posible, pero tendrás derecho a hacerlo durante los 13 meses siguientes a la retirada del dinero de tu cuenta.

Si has transferido dinero a otra cuenta y el beneficiario no lo recibe, lo reembolsaremos a tu cuenta. Si has tenido que pagar comisiones o intereses como consecuencia de nuestro error, te los reembolsaremos también.

Si hemos recibido un pago a tu nombre, pero el dinero no se ha abonado en tu cuenta a tiempo, lo ingresaremos de inmediato en tu cuenta.

Estas reglas no se aplican a los cambios de divisas.

### **¿Qué hacer si crees que has cometido un error?**

Asegúrate siempre de haber introducido los datos correctos de la persona a la que desea transferir dinero. Siempre es una buena idea hacer una prueba con un importe pequeño (por ejemplo, 1 €) para asegurar que tienes los datos correctos de la cuenta. Ten en cuenta siempre lo siguiente:

- Asegúrate siempre de conocer a la persona a la que vas a hacer una transferencia. Si alguien te le acerca y te pide que le hagas una transferencia, pero no sabes quién es o para qué lo necesita, podrías ser víctima de un fraude.
- Los contactos que ves en la app de Revolut se extraen de los nombres y números de teléfono que tienes guardados en tu teléfono. Ni nosotros ni ninguna otra persona verifica estos nombres y números. Es decir, si en tu teléfono has guardado un número o nombre equivocados, le harás la transferencia a la persona equivocada y podrías perder tu dinero.
- Los nombres de usuario que ves en la app de Revolut pueden parecer similares a otros nombres de usuarios y los usuarios pueden cambiarlos. Tomamos medidas para eliminar los nombres de usuario inapropiados, pero no los verificamos ni nosotros ni ninguna otra persona. Esto significa que, si no tienes la certeza de que la persona es quien dice ser, podrías hacer una transferencia a la persona equivocada y perder tu dinero.

No asumimos responsabilidad alguna por las transferencias que hagamos a las personas que nos indiques, incluso si por error nos has facilitado un número de cuenta, un nombre de usuario o un número de teléfono equivocados. Sin embargo, si nos lo pides, intentaremos recuperar tu dinero. Podríamos asimismo tratar de obtener información sobre el beneficiario para que puedas recuperarlo tú mismo (si la ley nos lo permite). Si bien intentaremos actuar según lo expuesto, no garantizamos que lo hagamos ni que podamos hacerlo en todos los casos.

### **¿Qué ocurre si nosotros u otra persona ha cometido un error?**

Por otro lado, si otra persona transfiere dinero por error a tu cuenta de Revolut, tendrás que devolvérselo. Si la persona que por error hizo el pago emprende medidas legales para recuperarlo, es posible que tengamos que compartir tu información con dicha persona.

Aceptas que si pre-ingresamos un pago en tu cuenta cuando inicias una recarga con nuestros servicios de open banking tal y como se describen en la cláusula 10 y el pago no llega, podemos revocarlo o dejarlo en espera.

Si retiras dinero de tu Cuenta de Ahorro Flexible (es decir, si quieres retirarlo para disponer del mismo en tu cuenta corriente), nosotros podremos ingresar parcial o totalmente dicho importe en tu cuenta corriente antes de que recibamos realmente el dinero de la entidad que presta el servicio de la Cuenta de Ahorro Flexible. Si lo hacemos es para que tú puedas disponer de tu dinero más rápidamente. Si al final no recibimos el dinero, es posible que retiremos de tu cuenta dicho importe. Por la presente, tú nos autorizas a retirar dicho importe en caso de que no recibamos el dinero de la entidad que presta el servicio de Cuenta de Ahorro Flexible.

Por estos motivos, deberías comprobar su cuenta con frecuencia para asegurarte de que todo sea correcto.

En caso de que no hayas hecho un pago desde tu cuenta, pero el dinero se haya transferido de la misma, te lo reembolsaremos de inmediato o como tarde el siguiente día laborable una vez nos hayas informado de dicha situación.

## 16. ¿Cómo transferir y recibir dinero a través de un enlace de pago?

Podrás transferir dinero fácilmente a un amigo que no tenga una cuenta de Revolut mediante un “enlace de pago” en la app de Revolut. Un enlace de pago te permite aceptar pagar una cierta cantidad sin necesidad de introducir los datos de la cuenta o tarjeta a la que se realizará la transferencia. En su lugar, tú eliges el importe y compartes el enlace y el destinatario introduce sus datos de cuenta propios o su número de tarjeta.

También podrás crear un enlace de pago para recibir pagos y enviar dicho enlace a tu amigo. Una vez enviado el enlace a tu amigo, éste tendrá que completar el enlace de pago con sus datos.

- Si vas a hacer una transferencia mediante un enlace de pago, tu amigo deberá introducir los datos de su cuenta bancaria o su número de tarjeta en el enlace. El pago se efectuará a su cuenta bancaria o tarjeta, como si tú hubieras introducido esos datos en la aplicación. A veces, debido a la cuantía o naturaleza del pago, se le pedirá a su amigo que se una a Revolut a fin de completar la transacción. Una vez que lo haya hecho, el pago se realizará a su cuenta de Revolut.
- Si vas a recibir dinero mediante un enlace de pago, tu amigo deberá introducir en el enlace los datos de su tarjeta de crédito o débito o los datos de la tarjeta añadida a Apple Pay o Google Pay. El pago se hará desde su tarjeta. Es posible que pongamos límites a la cuantía que puedes solicitar mediante un enlace de pago, lo que te mostraremos en la aplicación.

Dependiendo del caso, es posible que le pidamos a tu amigo que abra una cuenta de Revolut antes de que pueda recibir una transferencia. Si no la abre, no podremos recibir o emitir la transferencia.

Todos los enlaces de pago tienen un límite de tiempo. Tras el mismo, el enlace caducará y tu amigo no podrá emitir o recibir la transferencia. Te notificaremos cuál es el plazo en la aplicación cuando crees el enlace.

Recuerda que cuando creas un enlace de pago para hacer una transferencia, aceptas efectuar el pago sin que tengas que introducir los datos de la cuenta o tarjeta. El pago se realizará a la cuenta que tu amigo haya introducido en el enlace. Asegúrate de prestar atención cuando compartas un enlace y con quién lo compartes. Por ejemplo, si compartes un enlace de «emitir una transferencia» en el perfil de redes sociales de tu amigo, otra persona podría verlo y enviar el dinero para sí. Si te preocupa un enlace de pago que has creado, puedes cancelarlo (antes de que se complete) en el historial de transacciones en la aplicación.

### **Revolut.Me**

Podrás emitir o recibir transferencias mediante enlaces [revolut.me](https://revolut.me). Al compartir el enlace [revolut.me](https://revolut.me) o código QR, podrás recibir transferencias [revolut.me](https://revolut.me) en cualquier parte y de cualquier persona que disponga de una forma de pago válida. Cualquier persona que tenga tus datos de [revolut.me](https://revolut.me) podrá abonarte un pago [revolut.me](https://revolut.me). Deberá añadir un concepto e introducir el importe que desea abonarte. Si no completa este proceso, no recibirás el pago.

A diferencia de los enlaces de pago, los enlaces [revolut.me](https://revolut.me) son una URL estática que puede usarse para recibir pagos de forma continuada. Es posible que pongamos límites al importe que

puedes solicitar mediante un enlace [revolut.me](https://revolut.me); te mostraremos en la aplicación en su caso. La primera vez que uses [revolut.me](https://revolut.me), te generaremos un usuario [revolut.me](https://revolut.me). Éste aparecerá como parte de tu código QR o en el enlace [revolut.me](https://revolut.me). Encontrarás el código QR y el enlace [revolut.me](https://revolut.me) en la app de Revolut.

Te permitiremos cambiar el usuario [revolut.me](https://revolut.me) si no te gusta.

Nuestros Estándares de la comunidad se le aplican a su usuario [revolut.me](https://revolut.me) y a su uso de [revolut.me](https://revolut.me).

## 17. ¿Qué tipo de cambio utilizo?

En nuestra [Página de Comisiones](#) encontrarás más información sobre las mismas. Podrás consultar siempre nuestros tipos de cambios vigentes en cada momento en la app de Revolut. Todos los usuarios Estándar y Plus pueden hacer un número establecido de cambios con este tipo cada mes, que depende de su divisa base y se expone en nuestra Página de comisiones. Los usuarios Estándar y Plus que superen dicho número establecido empezarán a pagar una comisión de uso razonable, pero no así los clientes Premium, Metal y Ultra.

Cuando hayamos convertido una divisa, tu historial de transacciones mostrará en la app de Revolut el tipo de cambio que hemos usado.

El tipo de cambio podría cambiar entre el momento en que nos comuniqués que querías cambiar divisa y el momento en que de hecho se ha llevado a cabo la conversión. Esto significa que, si nos pides cambiar divisas, es posible que recibas un poco más o un poco menos de lo esperado.

No nos haremos responsables:

- Si pierdes dinero como consecuencia de la conversión, o
- Si se te cobra alguna comisión o si pierdes dinero porque estés usando la tarjeta de Revolut en otro país y hayas pedido al comercio (o su banco) que haga la conversión. Por ejemplo, imagina que eres un cliente de España que viaja a Japón. Al pagar una cuenta en un restaurante, aceptas pagarla en euros en vez de yenes. Esto significa que le has pedido al banco del comercio que convierta la divisa. No seremos responsables si el banco te da un tipo de cambio peor o te cobra una comisión.

## 18. ¿Puedo cancelar una orden de pago o un cambio de divisas?

Podrás cancelar una orden de pago (incluyendo una orden de pago periódica o una domiciliación SEPA) cuando lo desees como tarde el día laborable anterior al día en que se haya de realizar la transacción desde tu cuenta.

Por lo tanto, no podrás cancelarla el mismo día en que deba pagarse desde tu cuenta. Esto significa que no podrás cancelar transferencias entre cuentas de Revolut.

Tampoco podrás cancelar un cambio de divisas una vez que hayamos recibido tu solicitud para proceder con el mismo.

### **Cancelar una transferencia bancaria es fácil.**

Podrás cancelar una transferencia bancaria desde la app de Revolut.

## 19. ¿Cuánto tiempo se tarda en realizar una orden de pago?

Entendemos que, cuando realizas una orden de pago, uno de los aspectos más importantes es que se abone a tiempo al receptor. El momento en que su banco recibe el dinero depende de

cuándo nos digas que realicemos dicha orden, además de la divisa en la que desees que lo hagamos.

A continuación, explicamos cuándo ejecutamos las órdenes de pago. Ten en cuenta que todos los horarios establecidos en estos Términos y Condiciones se basan en el huso horario del Reino Unido, esto es, el del meridiano de Greenwich (GMT, por sus siglas en inglés) de octubre a marzo, y el huso horario de verano británico (BST, por sus siglas en inglés) de marzo a octubre.

#### **Transferencia instantánea a una cuenta de Revolut:**

Puedes enviar tu orden de pago **cuando lo desees** y la recibiremos **inmediatamente**.

#### **Pago a la cuenta bancaria de otra persona:**

- Si envías tu orden de pago **antes de las 14:00 (o las 13:00 en Reino Unido) en un día laborable**, la recibiremos **inmediatamente**.
- Si envías tu orden de pago **después de las 14:00 (o las 13:00 en Reino Unido) en un día laborable**, la recibiremos al **siguiente día laborable**.
- Si envías tu orden de pago en un **día que no es laborable**, la recibiremos al **siguiente día laborable**.

#### **Transferencia mediante enlace de pago a una cuenta bancaria:**

- Puedes enviar su orden de pago **cuando lo desees** y la recibiremos cuando la persona a la que desees pagar **introduzca sus datos bancarios** (siempre que se haga en un plazo de 24 horas desde el envío del enlace de pago).

#### **Pago a una cuenta bancaria en una fecha futura (como un pago periódico):**

- Puedes enviar tu orden de pago **cuando lo desees** y la recibiremos **el mismo día laborable** (si el pago debe salir de tu cuenta un día laborable) **o al siguiente día laborable** (si el pago debe salir de tu cuenta un día no laborable).

#### **Pago mediante transferencia con tarjeta:**

- Puedes enviar tu orden de pago **cuando lo desees** y la recibiremos **inmediatamente**.

A continuación, te explicamos cuándo realizaremos órdenes de pago en otras divisas.

#### **Si la divisa de tu pago es € o £:**

- Una vez que hayamos retirado el importe de tu cuenta, llegará a la cuenta del beneficiario el **mismo día laborable**.

#### **Si la divisa de la orden de pago es en cualquier divisa distinta de € o £ y se transfiere a una cuenta bancaria en el EEE (excluido el Reino Unido):**

- Una vez que hayamos retirado el importe de tu cuenta, llegará a la cuenta del beneficiario en **un plazo de cuatro días laborables**.

#### **Si la divisa de la orden de pago es en cualquier divisa distinta de € o £ y se transfiere a una cuenta bancaria fuera del EEE:**

- Una vez que hayamos retirado el importe de tu cuenta, llegará a la cuenta del beneficiario **tan pronto como nos sea posible**. El tiempo que tarde dependerá de la ubicación del banco del beneficiario.

**Si nos pides un cambio de divisas, recibirás el importe convertido de inmediato.**

20. ¿Cuándo rechazaremos o retrasaremos una orden de pago?

Nos veremos obligados a rechazar una orden de pago (incluyendo pagos entrantes y salientes) en las siguientes circunstancias:

- Si los requisitos legales o normativos nos impiden ejecutar la orden de pago o nos obligan a llevar a cabo más comprobaciones;
- Si has incumplido estos Términos y Condiciones de forma que razonablemente justifique que rechazamos la orden de pago;
- Si, al procesar tu orden, incumpliéramos estos Términos y Condiciones o si tu orden no contiene toda la información necesaria para ejecutarla correctamente;
- Si el importe nos haría superar, tanto a nosotros como a ti, el límite aplicable a tu cuenta. Hemos establecido los límites [aquí](#);
- Si no hay dinero suficiente en tu cuenta para realizar el pago y cubrir los posibles cargos;
- Si has sido declarado en concurso de acreedores;
- Si, incluso después de hacer todo lo razonablemente posible, no podemos ejecutar la orden a tiempo;
- Si un tercero nos impide ejecutar la orden (por ejemplo, si Mastercard o Visa no permiten un pago o reintegro de efectivo con su tarjeta de Revolut);
- Si te hemos pedido información importante que necesitamos y no nos la has proporcionado; o
- Si hemos suspendido o bloqueado tu cuenta.

Podríamos igualmente negarnos a emitir una nueva tarjeta de Revolut si no dispones de suficiente dinero en tu cuenta para pagarnos la emisión o entrega de la tarjeta.

Podríamos retrasar una orden de pago (incluyendo pagos entrantes y salientes) si los requisitos legales o normativos nos impiden ejecutar dicha orden o nos obligan a llevar a cabo más comprobaciones.

**CUANDO NOS NEGUEMOS A EJECUTAR UNA ORDEN DE PAGO, SIEMPRE INTENTAREMOS (SALVO QUE SEA ILEGAL O QUE TÉCNICAMENTE NOS SEA IMPOSIBLE HACERLO) INFORMARTE DE TAL NEGATIVA, LAS RAZONES PARA ELLO (SI ES POSIBLE) Y EL PROCEDIMIENTO PARA RECTIFICAR LOS ERRORES FÁCTICOS QUE HAYAN CONDUCTO A LA NEGATIVA. SE TE HARÁ LLEGAR DICHA NOTIFICACIÓN TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE.**

Si podemos, usaremos la app de Revolut para informarte de que hemos rechazado ejecutar una orden de pago. Si deseas saber por qué hemos rechazado la ejecución y qué podrías hacer para solucionar el problema, ponte en contacto con nosotros a través de la aplicación.

No seremos responsables de las pérdidas que experimentes como resultado de una orden de pago rechazada o retrasada.

## 21. Comisiones de terceros por ejecutar órdenes de pago

Intentamos que nuestras órdenes de pago sean gratuitas, pero en ocasiones tenemos que aplicar una comisión para prestar un servicio. En tal caso, esperamos que sea lo más baja posible. Siempre te mostraremos en la aplicación la comisión que se aplica antes de que efectúes una orden de pago, y también puedes consultar las comisiones actuales en nuestra [Página de Comisiones](#).

Nosotros no cobramos ninguna comisión por recibir pagos. Tampoco cobramos comisiones por emitir transferencias nacionales en tu divisa base.

Si emites una orden de pago en otra divisa o a otro país podríamos cobrarte una comisión por pago internacional o SWIFT. Estas comisiones se exponen en nuestra página de comisiones. Antes de efectuar un pago, siempre te informaremos sobre las comisiones aplicables en la app de Revolut y te diremos su importe. Otros bancos implicados, como el banco del beneficiario de una transacción o algunos bancos intermediarios o corresponsales (bancos que ayudan a transferir dinero entre otros bancos), podrían cobrar comisiones del pago que vas a realizar o a recibir. Esto podría significar que el beneficiario de la operación reciba menos de la cantidad esperada. Por ejemplo, podrías recibir sólo 90 € de alguien que te ha enviado 100 € porque el banco del emisor ha cobrado una comisión de 10 €.

Esto podría ocurrir si:

- El banco del emisor o del beneficiario de una orden de pago se ubica en el EEE y el pago es en una divisa que no pertenece a ningún Estado miembro del EEE, o
- Realizas o recibes un pago de alguien cuyo banco se ubica fuera del EEE.

Es decir, no cobraremos comisiones por recibir pagos. Siempre te daremos el importe total que recibamos del otro banco. De igual modo, siempre enviaremos el importe completo que nos pidas transferir, pero no podemos garantizar que dicho importe sea abonado en la cuenta de la otra persona sin que el otro banco cobre una comisión. Si efectúas una transferencia con tarjeta, se te cobrará asimismo una comisión, que dependerá del importe que envíes y del destino. Esta comisión se calculará en tiempo real y se te notificará en la aplicación antes de realizar el pago.

## ¿Qué sucede cuando hay algún problema?

### 22. ¿Qué sucede si me roban mi dinero en mi cuenta?

Comunicanoslo lo antes posible por medio de la app de Revolut (y a más tardar dentro de los 13 meses siguientes a la fecha en que se produjo el robo en tu cuenta). Te devolveremos el dinero a tu cuenta si se cumple alguna de las siguientes circunstancias:

- No pudiste haber sabido que tus datos sensibles (PIN, contraseña...) o tu tarjeta de Revolut corrían el riesgo de ser usados indebidamente;
- El pago se produjo porque alguien del que somos responsables cometió un error;
- El pago se cobró después de que tú nos dijeras que alguien conocía tus datos sensibles o que habías perdido tu tarjeta de Revolut o stee la habían robado, o nosotros no te proporcionamos una forma de informarnos de ello;
- La ley nos obligaba a hacerte cumplir ciertas indicaciones cuando nos diste instrucciones para la orden de pago y nosotros no lo hicimos, o
- Realizaste un pago por ciertos productos o servicios que compraste en Internet o a través de métodos que no son presenciales (hay ciertos tipos de contratos a los que esto no se aplica, como contratos de alquiler, pero te facilitaremos más información al respecto cuando nos comuniques el problema).

Te devolveremos asimismo los cargos que hayas tenido que pagar por la sustracción de dinero de tu cuenta.

No reembolsaremos dinero cuando hayas actuado de forma fraudulenta o no hayas protegido tus datos sensibles o tu tarjeta de Revolut de manera intencionada, salvo que nos lo comunicaras antes de que el pago se retirara de tu cuenta. Por ejemplo, no reembolsaremos el dinero si le das a alguien el PIN de tu tarjeta de Revolut y esta persona realiza un pago con tu tarjeta sin tu conocimiento.

Además, nos reservamos el derecho de retrotraer transacciones ingresadas en tu cuenta en los siguientes casos:

- el importe se ingresó por error del ordenante, su proveedor de cuenta, un tercero o Revolut;
- Revolut haya revisado y aprobado una solicitud de retrocesión enviada por otra institución financiera del EEE.

## 23. ¿Cuándo podríamos bloquear tu cuenta o tu tarjeta de Revolut?

Nos importa la seguridad de tu dinero. Podríamos impedir que realices pagos desde tu cuenta o con tu tarjeta de Revolut si tenemos motivos razonables para preocuparnos de su seguridad o de que se usen de forma fraudulenta o sin tu permiso.

Asimismo, podríamos tener que bloquear tu cuenta o tarjeta de Revolut para cumplir con nuestras obligaciones legales de acuerdo con la legislación del Reino de España.

En caso de bloqueo de tu app o tarjeta de Revolut, te informaremos por adelantado a través de la app de Revolut o tan pronto como sea posible tras el bloqueo. Te informaremos asimismo de los motivos, salvo que esto redujera tu seguridad o la nuestra o que fuera ilegal.

Desbloquearemos tu cuenta tan pronto como los motivos para bloquearla dejen de existir.

## 24. ¿Cuándo pueden suspender o cerrar mi cuenta?

En circunstancias excepcionales, podríamos cerrar o suspender tu cuenta de inmediato (incluido el acceso a los servicios que te prestan otras entidades del grupo Revolut) y cancelar tu acceso a nuestro sitio web. Entre las circunstancias excepcionales se incluyen las siguientes:

- Si tenemos una buena razón para sospechar que estás actuando de forma fraudulenta o criminal;
- Si tú (o alguien actuando en tu nombre) no nos has dado la información necesaria o tenemos una buena razón para creer que la información que nos has proporcionado es incorrecta o falsa;
- Si has infringido estos Términos y Condiciones de forma grave o persistente y no has solucionado la cuestión en un periodo razonable de tiempo tras nuestra solicitud;
- Si tenemos información de que el uso que haces de la app de Revolut nos perjudica a nosotros o a nuestro software, nuestros sistemas y nuestro hardware;
- Si tenemos una buena razón para creer que si continúas usando tu cuenta podrías dañar nuestra reputación o buena fe;
- Si te hemos pedido que abones el dinero que nos debes y no lo has hecho en un periodo razonable de tiempo;

- Si has sido declarado en concurso de acreedores, o

- Si debemos realizar la suspensión o cierre por ley, orden judicial o requerimiento policial.

Asimismo podríamos decidir cerrar o suspender tu cuenta por otros motivos. Antes de llevar a cabo dicho cierre o suspensión, nos pondremos en contacto contigo a través de la app de Revolut con al menos dos meses de antelación.

Al cerrar tu cuenta y finalizar tu contrato con nosotros, se podrían dar por finalizados otros contratos que tengas con nosotros o a través de nosotros con terceros. Si deseas más información, consulta la app de Revolut o ponte en contacto con nosotros.

## 25. Podemos cambiar estos términos

Solo cambiaremos estos Términos y Condiciones por los siguientes motivos:

- Si creemos que así serán más fáciles de comprender;
- Para reflejar cómo funciona nuestra empresa, sobre todo si el cambio es necesario porque el funcionamiento de los sistemas o tecnologías financieros se han visto modificados;
- Para reflejar los requisitos legales que se nos aplican;
- Para ajustar nuestros precios a los costes de nuestro negocio; o
- Porque estamos cambiando o introduciendo servicios o productos nuevos que afectan a servicios o productos existentes cubiertos por estos Términos y Condiciones.

### **¿Cómo te informamos acerca de estos cambios?**

Si incluimos un producto o servicio nuevo que no modifican los Términos y Condiciones de tu cuenta, podríamos hacerlo de inmediato y comunicártelo antes de que lo uses. Si no, te avisaremos con al menos dos meses de antelación a través de la app de Revolut o el correo electrónico antes de que emprendamos ningún cambio. Entenderemos que estás de acuerdo con el cambio si no nos comunicas que deseas cerrar tu cuenta antes de que el cambio entre en vigor.

No te avisaremos con antelación en el caso de que los tipos de cambio (o tipos de interés, en su caso) varíen y los implementaremos de inmediato si se basan en los tipos de cambio acordados como referencia. Te informaremos acerca de estos cambios lo antes posible. Los cambios que te sean favorables se implementarán sin previo aviso.

## 26. Tus derechos de reembolso para pagos con tarjeta de Revolut y domiciliaciones SEPA

### **Pagos con tarjeta de Revolut**

Puedes pedirnos el reembolso de cualquier importe retirado de tu cuenta mediante una operación con tarjeta si se cumple todo lo siguiente:

- Aceptaste realizar un pago, pero no determinaste el importe real del mismo;
- El importe de la transacción es superior al esperado (según tu patrón de gastos);
- El beneficiario se encuentra en el EEE;
- No autorizaste el pago directamente con nosotros;
- Ni nosotros y ni el beneficiario te proporcionamos información sobre la transacción durante las cuatro semanas previas a su ejecución, y

- Nos solicitas el reembolso durante las ocho semanas siguientes a la ejecución del pago. Por ejemplo, podrías obtener un reembolso si autorizaste a un hotel para cobrar con tu tarjeta de Revolut tu consumición del minibar, pero el hotel te ha cobrado más dinero de lo esperado razonablemente en el momento de la autorización. Podríamos pedirte más información para investigar si procede el reembolso. Te ofreceremos un reembolso o te informaremos de por qué no podemos ofrecértelo en un plazo de diez días laborables tras la recepción de la información solicitada.

### **Domiciliaciones SEPA**

Si has realizado una domiciliación SEPA, lo anterior no se aplica. Tendrás derecho a un reembolso sin condiciones si nos lo solicitas en un plazo de ocho semanas desde la ejecución del mandato.

### **¿Cómo anular reembolsos?**

Si te hemos efectuado un reembolso y luego descubrimos que no tenías derecho al mismo, tendrás que devolvérselo.

**27. ¿Sois responsables si se produce algún problema con mi cuenta, mi tarjeta de Revolut o la app de Revolut?**

Haremos todo lo razonablemente posible para garantizar la continuidad y rapidez de nuestros servicios. Sin embargo, no podemos garantizar las mismas ni que nuestros servicios no fallen. Nosotros también dependemos de terceros para prestarte nuestros servicios, lo que a veces podría afectarte. Siempre haremos lo posible para solucionar los problemas con nuestros proveedores, con independencia de la causa.

Si tienes una tarjeta de Revolut, te informaremos de cualquier cambio en nuestro sistema que afecte el uso de la tarjeta.

No seremos responsables de los daños que sufras si no hemos sido capaces de cumplir con nuestras obligaciones de ejecutar tus órdenes de pago de o hacia tu cuenta si dicho incumplimiento es debido a:

- Un requisito legal;
- Eventos imprevistos fuera de nuestro control que no se pudieron evitar en el momento;
- Acciones criminales o ilegales cometidas por terceros que te perjudiquen a ti o a un tercero (salvo que se especifique en contrario en estos Términos y Condiciones directamente), o
- El bloqueo de tu cuenta como consecuencia del cumplimiento de requisitos legales, tales como las obligaciones en materia de la lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Si no puedes usar tu tarjeta de Revolut por cualquier motivo, solo seremos responsables de sustituir dicha tarjeta.

### **Solo seremos responsables por pérdidas previsibles.**

Si incumplimos el contrato, seremos responsables de las pérdidas que podríamos haber previsto en el momento de firma de este contrato o de las pérdidas que sufras como consecuencia de un fraude o una negligencia grave por nuestra parte.

No seremos responsables, directa o indirectamente, de:

- Pérdida de ingresos o beneficios;

- Pérdida de buena fe o daño a tu reputación;
- Pérdida de contratos u oportunidades laborales;
- Pérdida de ahorros; u
- Otras Pérdidas que se den en relación con estos Términos y Condiciones.

Ninguna parte de estos Términos y Condiciones elimina o limita nuestra responsabilidad por muerte o lesiones personales como consecuencia de nuestra negligencia, fraude o reclamaciones o declaraciones fraudulentas.

## 28. Cuándo nos podrías deber dinero

No podemos darte crédito a nos ser que solicites y aprobemos tu solicitud de uno de nuestros productos de crédito. Si tu saldo es negativo (por ejemplo, porque no dispones de suficiente dinero para cubrir las comisiones que nos debes por haber contratado alguno de nuestros planes, para cubrir pagos u otra deuda), debes ingresar dinero en tu cuenta inmediatamente. Si no realizas el ingreso y haces que tu saldo sea mayor que cero, o si nos debes comisiones (que no sean comisiones de terceros por ejecutar una orden de pago) o cualquier otro importe, podremos, en cualquier momento sin previo aviso ni solicitud, compensar el importe que nos debas con cualquier importe que debamos pagarte o cualquier saldo positivo en cualquier otra cuenta que tengas con nosotros, ya sea de forma individual o conjunta. Este es nuestro derecho de compensación.

También podremos compensar con dinero de tu cuenta, en la moneda del país en el que vive (su moneda base) o el valor equivalente de su cuenta en otra moneda, hasta que tu saldo negativo haya sido totalmente reembolsado.

Si no tienes suficiente dinero en tu cuenta para pagar las comisiones u otros importes que nos debas, también podremos recuperar el importe de otra forma, como se explica más adelante, y te informaremos antes de hacerlo:

1. obteniendo el importe que nos debes de la tarjeta que tengas almacenada en la App;
2. tomar otras medidas para recuperar el dinero que nos debes, como por ejemplo:
  - dar instrucciones a una agencia de cobro de deudas para que se ponga en contacto contigo;
  - iniciar procedimientos de recobro judicial;
  - informar a las agencias de prevención del fraude cuando esté permitido;
  - vender, transferir o ceder a un tercero el importe que nos debas.

Si tomamos alguna (o todas) de estas medidas, podríamos cobrarte nuestros costes por hacerlo. También es posible que se te apliquen cargos adicionales, como recargos por ingreso, aumento del tipo de cambio de divisas los fines de semana, costes de designación de una agencia de cobro de deudas o nuestros costes legales.

Si tienes dificultades económicas, ponte en contacto con nosotros a través del chat de la aplicación.

Puedes tener que pagar impuestos u otros costes que se apliquen a las órdenes de pago que realices a través de tu cuenta y que nosotros no seamos responsables de cobrarte.

## 29. Puedes ser responsable de nuestras pérdidas

### **Podrías ser responsable de ciertas pérdidas**

Si has infringido estos Términos y Condiciones y esto nos ha causado pérdidas, se aplicará lo siguiente:

- Serás responsable de las pérdidas previsibles que suframos como consecuencia de tu acción (trataremos de que las pérdidas sean mínimas), y
- También serás responsable de los costes legales razonables que surjan como consecuencia de nuestras pérdidas.

## 30. ¿Cómo presentar una reclamación?

### **Si no te satisface nuestro servicio, intentaremos solucionar las cosas.**

Nos esforzamos siempre, pero sabemos que las cosas a veces salen mal. Si tienes alguna queja, ponte en contacto con nosotros. Aceptaremos y tendremos en cuenta las reclamaciones que nos hagas llegar. Te facilitaremos nuestra respuesta final a tu reclamación, o una carta que explique por qué la respuesta final no se ha completado, en un plazo de 15 días laborables desde que la recibamos, y en circunstancias excepcionales, en un plazo de un mes (te comunicaremos si este es su caso en los 15 días laborables siguientes a presentar la reclamación).

### **¿Cómo presentar una reclamación?**

Si deseas comentar un aspecto que te preocupa, ponte en contacto con nosotros a través del chat disponible en la app de Revolut. El chat de la aplicación es nuestra herramienta de atención al cliente y nuestras respuestas a las preguntas que formules en el mismo no están sujetas a los plazos de gestión de reclamaciones indicados anteriormente. Por lo general, podemos solucionar los problemas rápido a través de la aplicación. Probablemente necesitarás darnos la información que figura a continuación.

Si deseas plantear una queja formal, utiliza este [formulario](#). También puedes enviarnos un correo electrónico a [reclamaciones@revolut.com](mailto:reclamaciones@revolut.com) o escribirnos a c/ Serrano 20, 28001 Madrid, España. Si, al comunicarte con nosotros, nos trasladas el deseo de presentar una reclamación, te enviaremos el [formulario](#) o procederemos a presentarlo en tu nombre y nuestros agentes analizarán su caso como una reclamación formal.

### **Deberás facilitarnos, entre otros:**

- Tu nombre y apellidos y tu número del documento de identidad;
- El número de teléfono y la dirección de correo electrónico asociados con tu cuenta;
- Cuál es el problema
- Cuándo surgió, y
- Cómo desearías que lo solucionáramos.
- Que no tienes conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial
- Lugar, fecha y firma.

Estudiaremos tu reclamación y te responderemos a través del correo electrónico. Nuestras comunicaciones serán en español salvo que acordemos otra cosa.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre tendrás derecho a dirigirte al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con cualquier reclamación acerca de nuestro servicio. Tienes

derecho también a presentar una acción judicial en cualquier tribunal competente si piensa que hemos infringido la ley.

**Servicio de Reclamaciones del Banco de España y otros servicios de reclamaciones**

Si no te satisface la resolución de tu solicitud o reclamación o si no has obtenido una respuesta por escrito a la misma, puedes reclamar ante cualquiera de los servicios de reclamaciones o unidades administrativas equivalentes que radiquen en la sede central del Banco de España (Calle Alcalá 48, 28014 Madrid; [sitio web](#)), de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Calle Edison 4, 28006 Madrid) y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid).

Ten en cuenta que, en caso de que desees reclamar ante el Banco de España, deberás presentarnos tu reclamación en un plazo de cinco años desde la fecha en la que descubriste o deberías haber descubierto la supuesta violación de tus derechos o intereses legítimos derivados de este contrato.

El examen de la reclamación por parte del Banco de España es gratuito.

**Autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para reclamaciones relacionadas con el tratamiento de los datos personales**

Tienes derecho a presentar una queja a la Agencia Española de Protección de datos (AEPD), la autoridad reguladora de España para las cuestiones relacionadas con la protección de datos. Su dirección es: c/ Jorge Juan 6, 28001 Madrid (España) número de teléfono 900 293 183. Puedes obtener más información en su [sitio web](#).

**Más información**

Haz clic [aquí](#) para obtener más información sobre nuestro procedimiento de gestión de reclamaciones.

**Cuestiones legales**

31. Tratamiento de Datos Personales

| Condiciones generales sobre protección de datos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable del tratamiento de datos            | Revolut Bank AUB, Sucursal en España                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Finalidad                                       | Usamos tus datos personales para diversas finalidades, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"><li>• La prestación de nuestros servicios</li><li>• Protección contra el fraude</li><li>• Marketing sobre productos y servicios que te puedan interesar</li><li>• Para mantener nuestros servicios</li><li>• Ayuda con interacciones sociales</li><li>• Prestación de servicios locales</li></ul> |

| Condiciones generales sobre protección de datos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación de informes estadísticos anónimos</li> <li>• Mejora de nuestros productos y servicios</li> <li>• Cumplimiento de nuestras obligaciones legales, ejercicios de nuestros derechos y otros supuestos legales.</li> </ul> <p>Para más información, consulta la sección 5 de nuestra <a href="#">Política de Privacidad</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Legitimación                                    | <p>Las bases legales en las que fundamentamos el tratamiento de tus datos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tu consentimiento</li> <li>• La firma del presente contrato</li> <li>• El cumplimiento de la ley</li> <li>• Nuestro interés legítimo (por ejemplo, para enviarte comunicaciones comerciales sobre nuestros productos o productos similares a los que has contratado).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Destinatarios                                   | <p>Puede que compartamos tus datos con terceros, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compañías del grupo de Revolut</li> <li>• Clientes de Revolut</li> <li>• Los beneficiarios de tus transferencias</li> <li>• Los ordenantes de las transferencias que recibes</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Socios que nos ayudan a prestar nuestros servicios</li> <li>• Bureaux de crédito</li> <li>• Otras entidades financieras</li> <li>• Terceros que necesiten tus datos por imperativo legal</li> <li>• Social media y compañías de marketing</li> </ul> <p>Consulta la sección 11 de nuestra <a href="#">Política de Privacidad</a> para más información.</p> |

| Condiciones generales sobre protección de datos |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Derechos                                        | Tienes derecho a acceder, a rectificar, a suprimir sus datos, a solicitar la portabilidad de los mismos y a oponerse o limitar el tratamiento enviando un email a la dirección dpo@revolut.com                                                                                         |
| Información adicional                           | Puedes acceder y consultar información más detallada acerca de la Protección de datos en nuestra <a href="#">Política de Privacidad</a> (que aceptaste al crear tu cuenta de Revolut y a la que puedes acceder cuando lo desees desde la app de Revolut o en el sitio web de Revolut). |

## Confidencialidad

Al celebrar este contrato, nos concedes permiso para revelar a otras entidades del grupo Revolut (como Revolut Ltd.) la siguiente información:

- El hecho de que eres nuestro cliente; los servicios que te prestamos; tu número de cuenta;
- El saldo de tu cuenta;
- Las operaciones ejecutadas o que se están ejecutando en tu nombre; tus obligaciones de deuda con nosotros
- Las circunstancias en las que se te prestan los servicios financieros; tu situación financiera y activos;
- Otra información comercial que nos facilitarás al abrir la cuenta, y tus actividades, planes, obligaciones de deuda o transacciones con otras personas.

La información anterior se podría revelar a otras sociedades del Grupo Revolut si:

- Es necesario para llevar a cabo nuestras obligaciones de contabilidad financiera, auditorías o evaluaciones de riesgo.
- Usamos sistemas de información comunes o equipos técnicos (servidores).
- Es necesario para la prestación de los servicios que has solicitado.
- Es necesario para desarrollar o mejorar los servicios que prestan las sociedades del grupo Revolut.

Denominamos a todo lo anterior «información sensible del cliente», que debemos proteger tal y como lo exijan las normativas aplicables.

Algunas de las funcionalidades que incluimos en la app de Revolut son de tipo social. Al celebrar este contrato, entiendes y confirmas que, en caso de que no hayas modificado tus preferencias en la app de Revolut, otros usuarios de Revolut podrán ver información tuya, como tu nombre, tu foto de perfil o tu plan de Revolut. Por ejemplo, si un cliente busca tu nombre de usuario en la app, verá tu nombre completo y tu foto de perfil. Puedes cambiar tu configuración de seguridad en la app cuando lo desees.

## 32. Nuestra propiedad intelectual

Toda la propiedad intelectual de nuestros productos, por ejemplo, el contenido de nuestra aplicación y nuestro sitio web, nuestro logotipo y los diseños de nuestras tarjetas, son propiedad de nuestra empresa matriz, Revolut Ltd. (una empresa constituida en Inglaterra y Gales con el número 08804411, cuyo domicilio social se encuentra en 7 Westferry Circus, Canary Wharf, Londres, E14 4HD, Reino Unido) y nosotros y otras empresas del grupo Revolut la utilizan. No puedes usar esta propiedad intelectual como si fuera propia, salvo para disfrutar de nuestros productos. Tampoco puedes aplicar técnicas de ingeniería inversa en nuestros productos, es decir, reproducirlos tras un detallado examen de su construcción o composición.

## 33. Algunas cuestiones legales

### **Nuestro contrato contigo**

Solo tú y nosotros tenemos derechos en virtud de este contrato.

Este contrato es personal y no podrás transferir a nadie los derechos u obligaciones aquí estipulados.

### **Nuestro derecho de reorganización y cesión**

Aceptas y permites que nos fusionemos, reorganicemos o transformemos, que tengamos ramificaciones o que ejecutemos cualquier otra forma de reorganización o reestructura de nuestra empresa o negocio, o que transfiramos o cedamos todos nuestros derechos y obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones a un tercero.

Solo cederemos nuestros derechos y obligaciones, o los tuyos, en virtud del contrato si esto no tuviera un impacto negativo significativo en tus derechos según estos Términos y Condiciones, si necesitamos hacerlo para cumplir con los requisitos legales o normativos o si se lleva a cabo como resultado de una reorganización (o proceso similar). Podrás cancelar la cuenta al recibir notificación de la cesión, fusión, reorganización o cualquier notificación similar.

### **La ley aplicable es la española**

Se aplica la legislación del Reino de España a estos Términos y Condiciones.

### **Prevalencia de la versión española de estos Términos y Condiciones**

En el caso de que estos Términos y Condiciones se traduzcan a otro idioma, la traducción solo es una referencia y la versión que prevalecerá será la española. Al celebrar este contrato y aceptar los servicios de Revolut, confirmas que entiende el idioma español y aceptas comunicarte con Revolut en el idioma español por lo que respecta a las relaciones legales derivadas en virtud de este contrato, incluyendo la presentación y resolución de cualquier reclamación.

### **Nuestro derecho de hacer cumplir estos Términos y Condiciones**

Si has incumplido estos Términos y Condiciones y nosotros no hacemos valer nuestros derechos, o nos retrasamos en hacerlos valer, esto no nos impedirá hacer valer nuestros derechos, u cualquier otro derecho, con posterioridad.

### **Jurisdicción**

Los tribunales competentes para conocer de cualquier litigio en relación con estos Términos y Condiciones son los tribunales del Reino de España.

## Parte II

Esta versión de nuestros Términos y Condiciones entrará en vigor a partir del 22 de septiembre de 2023. Si quiere consultar los Términos y Condiciones que se aplicarán hasta dicha fecha, haga clic [aquí](#).

## Términos y Condiciones Personales de la Cuenta de Pago

### Mi cuenta Revolut

#### 1. ¿Por qué esta información es importante?

Este documento establece los Términos y condiciones para su cuenta personal Revolut (la cuenta) y los servicios relacionados. Establece además otras cuestiones importantes que debe saber.

Estos Términos y Condiciones, junto con nuestra [Página de tasas](#) y nuestra [Política de Privacidad](#) y el resto de Términos y Condiciones que se apliquen a nuestros servicios, constituyen un acuerdo legal (el acuerdo) entre:

El acuerdo es indefinido, esto es, es válido hasta que usted o nosotros lo finalicemos.

Revolut Bank es un banco constituido y autorizado en la República de Lituania con el número de registro 304580906 y código de autorización LB002119, y cuyo domicilio social es Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilna, República de Lituania. Estamos autorizados y regulados por el [Banco de Lituania](#) y el [Banco Central Europeo](#) como una entidad de crédito. Puedes consultar nuestra licencia en el sitio web del Banco de Lituania [aquí](#) y nuestros documentos de constitución y registro en el sitio web del Registro de Entidades Legales de Lituania [aquí](#). El Banco de Lituania es el banco central y la autoridad de supervisión financiera de la República de Lituania cuya dirección es Gedimino ave. 6, 01103 Vilna, República de Lituania, número de registro 188607684 (encontrará más información sobre el Banco de Lituania en su sitio web [www.lb.lt](http://www.lb.lt). Su número de teléfono es +370 800 50 500).

Estamos sujetos asimismo a la Ley de pagos de la República de Lituania que regula nuestras actividades y responsabilidades, la prestación de los servicios de pago, los derechos y obligaciones de nuestros clientes y las comisiones correspondientes.

Constatamos que operamos y prestamos servicios los días laborables de la República de Lituania y solo cuando estos días laborables de la República de Lituania coinciden con los días laborables del Reino Unido.

Es importante que entienda cómo funciona su cuenta. Puede solicitar una copia de estos Términos y condiciones a través de la app Revolut cuando lo desee.

Si desea más información, puede resultarle útil consultar nuestras [preguntas frecuentes](#). (Estas preguntas frecuentes no forman parte del acuerdo establecido con usted).

#### 2. ¿Qué tipo de cuenta es mi cuenta Revolut?

La cuenta que tiene con nosotros es una cuenta de pagos y el dinero que conservamos, un depósito. Este tipo de cuentas suele denominarse «cuenta corriente», un tipo de cuenta bancaria en la que puede conservar y retirar dinero y realizar pagos. En estos Términos y Condiciones puede aparecer como «cuenta de Revolut», «cuenta corriente» o simplemente «cuenta».

No debe utilizarla para fines comerciales. Si desea usar una cuenta de Revolut para fines comerciales, tendrá que solicitar una cuenta de Revolut Pro o una cuenta de Revolut Business. No pagamos interés por los depósitos en la cuenta corriente. Puede ganar interés si deposita sus fondos en uno de nuestros productos con interés, que ofrecemos en momentos puntuales.

### 3. Cómo usar dinero en su cuenta

Una vez que tenga dinero en su cuenta, podrá disponer de nuestros servicios. Por ejemplo, podrá hacer lo siguiente:

- Enviar dinero y recibir dinero de otras cuentas Revolut y cuentas que no sean de Revolut;
- Cambiar dinero de una divisa a otra (lo llamamos intercambio de divisas). Las divisas disponibles podrían cambiar ocasionalmente;
- Realizar pagos y retirar dinero con la tarjeta Revolut, y
- Ver información y gestionar su cuenta.

Añadimos funcionalidades y servicios nuevos todo el tiempo. Le informaremos al respecto a través de la app Revolut.

Prestamos nuestros servicios principalmente a través de nuestra app móvil Revolut. No obstante, prestamos servicios de otras formas también, por ejemplo, mediante páginas web, otras aplicaciones y API, entre otras. Estos términos se aplican siempre y comoquiera que acceda a nuestros servicios. Esto significa que se aplican con independencia de cómo acceda a un servicio concreto, incluso si en estos términos hacemos referencia a una forma concreta de acceso a dicho servicio. Por ejemplo, cuando hablamos de pagos con tarjeta Revolut, nos referimos a pagos mediante una tarjeta física, pero también a una tarjeta virtual o una tarjeta añadida a Apple Pay o Google Pay.

### 4. ¿Puedo abrir una cuenta Revolut?

Al aceptar estos Términos y Condiciones, confirma que:

- Ha recibido a través del correo electrónico estos Términos y Condiciones, los ha leído y los entiende;
- Ha recibido a través del correo electrónico, leído y entendido la información estándar sobre seguros de depósito de la empresa State Company Deposit and Investment Insurance (VĮ «Indėlių ir investicijų draudimas»), que se encuentra disponible también [aquí](#);
- Ha leído, entiende y acepta nuestra [Política de Privacidad](#); y
- Ha facilitado información de contacto correcta y precisa (incluyendo una dirección de correo electrónico que consulta con regularidad) durante el proceso de contratación.

Por lo general, deberá tener al menos 18 años para abrir una cuenta Revolut. Si tiene menos de 18 años, pero le permitimos tener una cuenta Revolut u otro tipo de servicio, le informaremos de los Términos y condiciones especiales que se aplican.

Cuando nos solicite que abramos una cuenta, nosotros o alguien en nuestro nombre le pedirá información sobre usted y de dónde proviene el dinero que depositará en su cuenta. Lo hacemos por varias razones, como, por ejemplo, para comprobar su identidad y calificación crediticia, además de para satisfacer los requisitos legales y normativos. Nuestra [Política de Privacidad](#) explica más en detalle cómo usamos su información para esta y otras finalidades. Cuando tengamos la información necesaria, abriremos su cuenta.

No podrá:

- Abrir más de una cuenta personal Revolut, o
- Usar una cuenta Revolut personal para fines comerciales.

Si desea utilizar una cuenta de Revolut para fines comerciales, tendrá que solicitar una cuenta de Revolut Pro de acuerdo con los Términos y Condiciones de la cuenta de Revolut Pro, o deberá abrir otra cuenta de empresas según nuestros Términos para Empresa.

## 5. ¿Cómo obtengo información sobre pagos a y desde mi cuenta?

En la app de Revolut puede consultar todos los pagos a y desde su cuenta en el historial de transacciones y en la información de cuenta, que incluye extractos mensuales y el extracto de tasas anual. No realizaremos ningún cambio en la información de su cuenta, que estará disponible en la app de Revolut mientras continúe siendo cliente. Si necesita conservar una copia de la información de la cuenta después de que esta se cierre, puede descargarla mientras la cuenta siga activa. Si después de cerrarla desea obtener información de la cuenta, escríbanos a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com). Asimismo, podrá descargar información de la aplicación cuando lo desee.

Le enviaremos una notificación a su dispositivo móvil cada vez que un pago entre o salga de su cuenta. Puede desactivar estas notificaciones en la app Revolut, pero si lo hace, debería consultar sus pagos con regularidad en la aplicación. Es importante que sepa qué pagos entran y salen de su cuenta, por lo que recomendamos que no desactive las notificaciones.

### **¿COMO NOS COMUNICAMOS CON USTED?**

Por lo general, nos comunicaremos con usted a través de la app Revolut sin coste alguno. Otras entidades del grupo Revolut también podrían ponerse en contacto a través de la app Revolut, si así lo acuerda con dichas entidades.

Le facilitaremos información de la cuenta (incluidos los extractos mensuales y el extracto anual de tasas) y le comunicaremos cualquier fraude, o sospecha de fraude, relacionado con su cuenta. Le avisaremos asimismo de cualquier amenaza de seguridad en su cuenta. Asegúrese de consultar con regularidad la app Revolut para obtener esta información.

Para mantener su cuenta segura, descargue el software más reciente de su dispositivo móvil y la última versión de la app Revolut tan pronto como se encuentren disponibles.

También podríamos comunicarnos con usted por medio de mensajes de texto, el teléfono o el correo electrónico, de modo que consulte con regularidad los mensajes de texto y la cuenta de correo electrónico.

Su consentimiento, aprobación, aceptación y otras declaraciones dadas al usar la app Revolut tendrán la misma validez legal que su firma en un documento escrito. Los acuerdos estipulados con nosotros a través de la app Revolut se considerarán acuerdos escritos estipulados entre usted y nosotros. Cualquier instrucción enviada a Revolut, o realizada por su parte a través de la app Revolut, para ejecutar operaciones y otras acciones será tratada como enviada o ejecutada por usted y válida como acciones llevadas a cabo por usted.

Nos comunicaremos con usted en inglés.

### **Cómo mantenernos al tanto**

Mantenga su información actualizada y avísenos tan pronto como cambie algún dato que nos haya facilitado. Si sus datos de contacto cambian, actualícelos en la aplicación o informa del cambio al equipo de atención al cliente lo antes posible.

Si descubrimos que algún dato es incorrecto, lo actualizaremos.

Con «correo electrónico» nos referimos al correo electrónico que nos facilitó durante el proceso de contratación (salvo que, con posterioridad, lo haya actualizado). Es importante que indique su dirección de correo electrónico principal y que la consulte con regularidad. En caso de que esta cambie o experimente problemas para recibir o abrir correos electrónicos de nuestra parte, debe notificárnoslo de inmediato. De lo contrario, acepta que, si se ha enviado un correo electrónico a su dirección, lo habrá leído, incluso si no lo ha hecho por cualquier motivo.

Para satisfacer nuestros requisitos legales y normativos, podríamos pedirle más información (por ejemplo, si sus gastos aumentan). Facilite esta información lo antes posible para que no se vean afectados nuestros servicios ni su cuenta.

## **6. ¿Cómo cierro mi cuenta?**

Podrá cerrar su cuenta, y finalizar así el acuerdo, cuando lo desee con tan solo informarnos de ello. Podrá hacerlo a través de la app Revolut, escribiéndonos a nuestra sede principal o enviándonos un correo electrónico a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com).

Tendrá que abonar los cargos en los que incurra, por ejemplo, si ha solicitado una tarjeta Revolut extra. Podríamos asimismo cobrarle las comisiones por cancelación que se apliquen a otros acuerdos que haya establecido con nosotros, por ejemplo, si cancela su suscripción Metal o Ultra.

Si usted cierra su cuenta, o lo hacemos nosotros, le daremos al menos 60 días para retirar el dinero que tiene con nosotros, salvo que existan motivos legales que impiden la transferencia. Esto significa que los límites de pago habituales y las tasas continuarán siendo de aplicación durante este periodo. Por ejemplo, los límites sobre el valor mínimo de los pagos que se aplican mientras su cuenta está activa se aplicarán asimismo cuando se haya cerrado.

Transcurridos estos 60 días, ya no tendrá derecho a disfrutar de pagos gratuitos disponibles con su plan mientras la cuenta estaba abierta. Si solicita una transferencia, cobramos nuestra tasa estándar, sujeta a un mínimo de 2 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut). Por ejemplo, si solicita un pago internacional por el que habría pagado 5 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut) mientras su cuenta estaba abierta, se le cobrarán 5 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut), pero si solicita un pago nacional que habría

sido gratuito con la cuenta abierta pagará 2 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut). Si su saldo restante es inferior o igual a 2 € (o equivalente en la divisa de su cuenta de Revolut) al comenzar el periodo de 60 días, o baja de esa cantidad durante dicho periodo, la tasa se cobrará de forma automática y su cuenta se cerrará permanentemente transcurridos los 60 días.

Si desea que le enviemos el dinero en una divisa diferente a la divisa que le guardamos, convertiremos la divisa con el tipo que se aplique en ese momento y cobraremos nuestra tasa habitual, antes de enviarle el dinero.

Si su cuenta se ha restringido temporalmente, es posible que no podamos cerrarla hasta que finalicemos nuestras consultas.

### **¿Cómo cancelar su tarjeta Revolut?**

Si cambia de opinión y ya no desea una tarjeta Revolut, no pasa nada. Comuníquenoslo y la cancelaremos.

### **¿Cómo puedo rescindir el acuerdo?**

Puede rescindir este acuerdo y darlo por finalizado en los 14 días siguientes a abrir una cuenta Revolut; para ello, póngase en contacto con nosotros a través de la app Revolut o escríbanos a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com). Tiene derecho a rescindir sin pagar ninguna penalización y sin necesidad de indicar un motivo. En caso de rescisión del acuerdo, le devolveremos el saldo restante.

## **7. ¿Qué sucede después de que se cierre mi cuenta?**

Retendremos el dinero suficiente para cubrir los pagos que aprobara antes de cerrar la cuenta. Seguirá debiéndonos el dinero que ya nos debía mientras la cuenta estaba abierta.

### **¿Cómo accedo a mi dinero después de que se cierre mi cuenta?**

Hasta ocho años después de que se cierre su cuenta o de que su tarjeta Revolut haya caducado, podrá ponerse en contacto con nuestros servicios de atención al cliente (en [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com)) y solicitar el dinero que le aún le guardamos.

Una vez cerrada la cuenta, podrá retirar el dinero en la divisa de la cuenta en ese momento si lo transfiere a otra cuenta bancaria. Si necesita realizar un cambio de divisa antes, solo podrá convertir el dinero a su divisa base (la divisa del país donde reside).

## **¿Cómo mantener mi cuenta segura?**

## **8. ¿Cómo se protege mi dinero?**

Su dinero estará protegido una vez que llegue a la cuenta de Revolut o la cuenta de depósito abierta con otra entidad de crédito que forme parte del Programa de Seguros de Depósitos. El dinero se abonará en la cuenta de Revolut tan pronto como nos llegue y, en cualquier caso, al día laborable siguiente a más tardar.

Por ejemplo, si desea añadir o transferir dinero a o desde su cuenta de Revolut un día no laborable, el dinero no contará con la protección del Programa de Seguros de Depósitos hasta que llegue a su cuenta de Revolut o su cuenta de depósito abierta con otra entidad de crédito que forme parte de dicho programa. No obstante, su dinero estará protegido de otros modos, tal y como rige la ley.

El dinero de la cuenta de Revolut está protegido por el seguro de depósito lituano administrado por la empresa State Company Deposit and Investment Insurance (VĮ «Indėlių ir investicijų draudimas») de acuerdo con las disposiciones establecidas por la Ley sobre seguro para los inversores en depósitos y obligaciones de la República de Lituania, disponible [aquí](#). Según estos Términos y Condiciones, no existen mecanismos adicionales (los denominamos «fondos de garantía») que protejan su dinero en su cuenta de Revolut.

## 9. ¿Cómo proteger sus datos de seguridad y su tarjeta Revolut?

Hacemos todo lo posible por mantener su dinero seguro. Le pedimos que haga lo mismo para mantener sus datos de seguridad y su tarjeta Revolut seguros. Es decir, no guarde sus datos de seguridad cerca de la tarjeta Revolut y, en caso de anotarlos o guardarlos, disimúlelos o protéjalos. No comparta sus datos de seguridad con nadie más que con el proveedor de Open Banking o proveedor tercero que actúa de acuerdo con los requisitos normativos. En la sección 10 de estos Términos y condiciones ofrecemos una explicación más detallada sobre los proveedores de Open Banking y proveedores terceros.

A veces, es fácil olvidar las medidas que debe adoptar para mantener su dinero seguro. Unos consejos:

- Asegúrese de cerrar la app Revolut cuando no la use, y
- Mantenga su teléfono móvil y su cuenta de correo electrónicos seguros y no permita que otras personas los usen.

**Tan pronto como sea posible, póngase en contacto con nosotros a través de la app Revolut en caso de pérdida o robo de la tarjeta Revolut, o si la tarjeta o los datos de seguridad podrían usarse sin su permiso.**

Si es posible, también debería bloquear sin demora la tarjeta Revolut desde la app Revolut o llamando al número automático que figura a continuación. Si más tarde descubre que no existe riesgo para la seguridad de su tarjeta Revolut, puede desbloquearla.

### ¿Cómo puede contactarnos?

#### Escribanos:

- Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilna, República de Lituania.

#### Bloquee su tarjeta Revolut:

- +370 5 214 3608 (se aplican las tarifas estándar de su proveedor de servicios de telecomunicaciones).

#### Avísenos de la pérdida o robo de una tarjeta Revolut o de los datos de seguridad:

- Envíenos un mensaje a través de la app Revolut desde el dispositivo de otra persona.
- Envíenos un mensaje a través de las redes sociales.

- Escribanos a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com).

### **Llámenos:**

- +370 5 214 3608 (se aplican las tarifas estándar de su proveedor de servicios de telecomunicaciones).

## 10. ¿Cómo hacer pagos y acceder a cuentas con «Open Banking»?

Podrá usar «Open Banking» para acceder a las cuentas que tiene con otros proveedores a través de la app Revolut y para permitir que otros proveedores accedan a su cuenta Revolut.

### **Permiso a otros proveedores para acceder a su cuenta Revolut**

Puede permitir que otros proveedores tengan acceso a la información de su cuenta o realicen pagos en su nombre. Estos proveedores suelen denominarse «proveedores de Open Banking» o «proveedores terceros».

Estos proveedores a menudo necesitarán tener la autorización de un regulador como el Banco de Lituania o de cualquier otro país pertinente. Si está considerando usar un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero, pídeles los detalles de su autorización (si la tienen) y compruébelo usted mismo. Puede hacerlo consultando el registro en línea del Banco de Lituania de empresas autorizadas.

Al acceder a la cuenta Revolut a través de un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero, se siguen aplicando nuestros Términos y condiciones con respecto al uso que haga de su cuenta Revolut.

Es posible que tengamos que bloquear el acceso a su cuenta por parte de un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero, por ejemplo, si sospechamos de fraude, si no disponen de la autorización necesaria o si existen requisitos legales o normativos que nos obliguen a ello. En este caso, intentaremos comunicárselo con antelación o lo antes posible con posterioridad. Le informaremos a través de la app Revolut o del correo electrónico, salvo que resulte ilegal o que haya motivos de seguridad válidos que nos lo impidan. Desbloquearemos asimismo el acceso del proveedor tercero en cuanto las razones para no permitirle el acceso dejen de existir.

También tiene el derecho de bloquear el acceso a un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero a su cuenta Revolut. Póngase en contacto con nosotros si cree que otro proveedor está actuando sin su consentimiento.

Cuando use un proveedor de Open Banking o un proveedor tercero, les autoriza y les da su consentimiento para acceder a la información de su cuenta Revolut o hacer pagos desde su cuenta Revolut en su nombre. Nuestra [Política de Privacidad](#) detalla cómo compartimos su información para esta y otras finalidades.

### **Uso de la app Revolut para acceder a cuentas con otros proveedores**

Desde la app Revolut también podrá acceder a las cuentas que tenga con otros proveedores e iniciar pagos desde esas cuentas. Esto es lo que llamamos nuestros «**Servicios Open Banking**». Revolut tiene autorización para prestar estos servicios.

Cuando use nuestros Servicios Open Banking para ver información sobre una cuenta con otro proveedor, deberá autorizarnos para acceder a dicha cuenta. No guardaremos la información confidencial de pagos que nos facilite para concedernos la autorización.

Cuando nos haya autorizado para acceder a la cuenta para fines de información:

- Accederemos a la información de su cuenta en su nombre, esto es, información como los datos de su cuenta, historial de transacciones y las funcionalidades de su cuenta;
- Analizaremos esta información para facilitarle datos sobre sus gastos (por ejemplo, sugerencias para poder ahorrar dinero), y
- Podrá revocar el consentimiento cuando lo desee a través de la app Revolut.

Nuestra [Política de Privacidad](#) detalla cómo usamos su información para esta y otras finalidades.

Cuando use nuestros Servicios Open Banking para iniciar un pago desde una cuenta con otro proveedor, también deberá autorizarnos para realizar ese pago. No guardaremos la información confidencial de pagos que nos facilite para concedernos la autorización. Consideramos que nos da consentimiento y nos autoriza a iniciar pagos desde estas cuentas cuando en la app Revolut elija usar un servicio de pago concreto y después de que aporte toda la información necesaria y solicitada.

## 11. ¿Existen restricciones en el uso de la app Revolut o la tarjeta Revolut?

Actúe de forma razonable y responsable cuando use la app Revolut o la tarjeta Revolut.

La app Revolut o la tarjeta Revolut no deberán usarse (directa o indirectamente) en los siguientes casos:

- Para fines ilegales, por ejemplo, fraude;
- De forma que pueda dañar nuestra capacidad para prestar nuestros servicios;
- Solo para enviar y recibir dinero desde una tarjeta de crédito;
- Para transacciones para recibir efectivo más allá de reintegros de cajeros automáticos;
- Para controlar o usar cuentas Revolut que no sean suyas;
- Para dar una tarjeta Revolut a otra persona;
- Para permitir que cualquiera tenga acceso a su cuenta o la app Revolut, o las use;
- Para abusar, vulnerar o sortear las restricciones de uso establecidas por el proveedor del servicio con el que su tarjeta Revolut está registrada. Por ejemplo, solo podrá usar una tarjeta Revolut para cualquier proveedor de servicios que ofrezca una suscripción o periodo de prueba gratuitos, o
- Para operar con divisas extranjeras con fines especulativos, es decir, beneficiarse de una subida o caída estimada del valor de una divisa, o para beneficiarse de discrepancias en el mercado de intercambio de divisas.

Actúe con respeto para con nosotros y el equipo de soporte. Estamos aquí para ayudarle.

## ¿Cómo meter y sacar dinero?

### 12. ¿Cómo añadir dinero a mi cuenta?

Puede añadir dinero a su cuenta con la tarjeta de débito o crédito registrada con nosotros (la tarjeta guardada) o mediante transferencia bancaria. La tarjeta guardada deberá estar a su nombre.

Cuando añada dinero mediante transferencia bancaria, deberá usar los datos de cuenta que figuran en la app Revolut. Asegúrese de seguir con atención las instrucciones para evitar retrasos.

Los datos de cuenta que debe usar para añadir dinero dependerán de la divisa que desea añadir. Por ejemplo, si desea añadir dinero en su cuenta en euros (€), deberá usar los datos «Cuenta en euros» que figuran en la app Revolut.

Si usa una tarjeta guardada o una cuenta bancaria en una divisa para añadir dinero a la cuenta en otra divisa, el banco o el proveedor de la tarjeta podrían cobrarle una comisión.

Consideraremos que nos ha dado consentimiento y autorización para ejecutar la transacción una vez que envíe su solicitud de pago en la app Revolut.

Encontrará más información sobre cómo añadir dinero a su cuenta en nuestras [preguntas frecuentes](#).

### **¿Cómo mantener dinero en su cuenta?**

Una vez que haya añadido dinero a su cuenta, puede transferirlo entre los distintos tipos de subcuentas que ofrecemos. Por ejemplo, puede transferir dinero entre divisas o conservarlo en una Vault Personal o en un Pocket. Todas estas son subcuentas de su cuenta. Todas las normas que se aplican a su cuenta principal se aplican asimismo a sus subcuentas, por ejemplo, las agencias de cobro de deudas pueden acceder a ellas.

En ciertas circunstancias, es posible que tengamos que cerrar la subcuenta, en cuyo caso, le informaremos con antelación y podrá transferir o cambiar los fondos que mantenga en la subcuenta antes de que procedamos con el cierre. Nos autoriza a convertir los fondos restantes a su divisa base y cerrar su subcuenta.

### **No se preocupe si se reduce el saldo de su cuenta Revolut**

Sabemos que es importante poder hacer pagos desde su cuenta cuando lo desee. Podrá autorizarnos para que añadamos una cantidad concreta de dinero a su cuenta desde su tarjeta guardada siempre que el valor del dinero en su cuenta caiga por debajo de una cierta cantidad. Es lo que llamamos una adición automática. Podrá cancelar la adición automática cuando lo desee a través de la app Revolut o poniéndose en contacto con el proveedor de la tarjeta.

### **Límites de pago**

Debido a las leyes contra el blanqueo de capitales y financiación del contrterrorismo o los límites aplicados por terceros, puede que limitemos la cantidad que puede recibir o enviar desde su cuenta, o la cantidad que puede retirar o gastar con su tarjeta Revolut. Podríamos también limitar el valor del intercambio de divisas que puede llevar a cabo en un momento puntual o durante un periodo de tiempo. Estos límites pueden cambiar en un momento dado. Encontrará información sobre estos límites [aquí](#).

### **Mantenga una divisa consistente**

Es importante que todos los pagos a su cuenta se realicen en la divisa de la cuenta. De lo contrario, el pago se convertirá a la divisa de su cuenta, lo cual podría implicar el ingreso en su

cuenta de una cantidad mayor o menor que la esperada. No seremos responsables de las pérdidas si esto sucede.

## 13. Transferencias monetarias entre cuentas Revolut

Puede enviar dinero a otras cuentas Revolut y recibirlo de ellas. Este tipo de pagos los denominamos «transferencias instantáneas». Todas las transferencias instantáneas se reciben de inmediato.

Para realizar una transferencia instantánea a la cuenta de otro usuario de Revolut, seleccione el nombre de usuario de dicha persona en la lista de contactos en la app Revolut, o use cualquiera de los métodos de identificación que facilitamos, y siga las indicaciones.

### **Messenger de Revolut**

También puede usar este hilo en la sección Transferencia de la app de Revolut para hablar con sus contactos. Esta función se denomina “Revolut Messenger” y tiene como objetivo enfatizar el uso social de Revolut al permitirle comunicarse con otros usuarios sobre su actividad en nuestra app.

Para usar Revolut Messenger:

- Usted y el usuario con el que desea hablar están usando una versión de la app de Revolut y se han registrado en un país que admite Revolut Messenger; y
- Deberá haber realizado un pago a dicho usuario en el pasado; o
- Los dos deberán encontrarse entre los contactos de ambos en sus dispositivos móviles y haber sincronizado los contactos con la app de Revolut; o
- Los dos deberán haberse agregado a una funcionalidad de grupo donde Revolut Messenger se admita (por ejemplo, nuestra funcionalidad para dividir cuentas).

Si no desea recibir mensajes de un usuario en Revolut Messenger, puede bloquear dicho usuario. Si no desea recibir ningún mensaje, puede desactivar Revolut Messenger del todo. Puede completar las dos medidas en la app de Revolut.

Para garantizar que la comunicación es privada, Revolut Messenger está protegido con cifrado de extremo a extremo, es decir, Revolut no puede acceder a mensajes de Revolut Messenger en ninguna circunstancia. Por ejemplo, si se pone en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en relación con Revolut Messenger, no podremos ver su hilo. Del mismo modo, no podemos proporcionar información alguna sobre mensajes en Revolut Messenger incluso si nos lo solicita.

Revolut Messenger no facilita almacenamiento permanente ni copia de seguridad de los mensajes de su hilo. En caso de eliminar y reinstalar la app de Revolut, o si cambia el dispositivo que usa para acceder a ella, sus mensajes se habrán perdido de forma permanente.

Las transferencias instantáneas que figuran en el hilo de Revolut Messenger no son mensajes, no están cifradas y se almacenan de forma permanente (como ocurre con otros datos de

transacciones). Más bien, son solo recordatorios de los pagos realizados entre usted y la persona con la que está hablando. Seguirán apareciendo en el hilo si cambia los dispositivos o reinstala la app.

Nuestros estándares de la comunidad se aplican siempre que use Revolut Messenger. Si los infringe, podríamos restringir o retirarle el acceso a Revolut Messenger o cerrar la cuenta de Revolut. Si cree que otra persona está infringiendo estos estándares (por ejemplo, en caso de acoso o suplantación de identidad), puede informar de ello al equipo de atención al cliente. No obstante, tenga en cuenta que los mensajes están cifrados y, por tanto, no podemos verlos. Deberá presentar capturas de pantalla al equipo de atención al cliente como prueba de la denuncia que presente.

### **Grupos Vaults**

Si es miembro de un Grupo Vault, podrá enviar transferencias instantáneas al grupo también. Un Grupo Vault es una cuenta configurada y controlada por un usuario de Revolut individual. Todos los miembros de un Grupo Vault pueden ver sus propias transacciones en el grupo Vault y abandonarlo cuando lo deseen. Solo el usuario de Revolut que configure el Grupo Vault (el propietario) puede ver de forma automática todas las transacciones del Grupo Vault, cerrarlo, añadir o eliminar miembros y permitir que estos retiren fondos (o revocar su acceso). Únicamente debería unirse a un Grupo Vault, o enviar dinero a uno, si confía en el propietario, puesto que es propietario de los fondos. Si este en algún momento deja de ser titular de una cuenta Revolut o se bloquea su cuenta, usted no podrá acceder a los fondos del Grupo Vault.

### **Compras con Paga con Revolut**

También puede realizar una transferencia instantánea a una empresa que use el servicio "Paga con Revolut" para recibir pagos. Esto puede hacerse de dos formas:

- Puede darnos instrucciones para realizar una transferencia instantánea por un importe fijo desde su cuenta de Revolut a una empresa (por ejemplo, en lugar de pagar con tarjeta en la página de pago). Esto es lo que denominamos "pagos iniciados por el cliente".
- Puede dar su consentimiento para que una empresa cobre transferencias instantáneas desde su cuenta de Revolut en el futuro (por ejemplo, si permite que una empresa cobre pagos desde su cuenta con compras habituales, como una suscripción). Esto es lo que denominamos "pagos iniciados por el comercio".

#### *Pagos iniciados por el cliente*

Los pagos iniciados por el cliente tiene un importe fijo. La empresa solo recibirá el importe que confirme y no podrá cobrar ningún otro pago sin su permiso.

#### *Pagos iniciados por el comercio*

La empresa cobra los pagos iniciados por el comercio conforme a su consentimiento previo y pueden ser por cualquier importe o en los plazos que desee. Si desea detener un pago iniciado por el comercio, póngase en contacto con la empresa que lo cobra para cancelar el servicio. También puede ponerse en contacto con nosotros para retirar su consentimiento (a través del chat) y gestionaremos su solicitud a lo largo del siguiente día laborable.

Le avisaremos a través de la app de Revolut siempre que se realice un pago iniciado por el cliente o un pago iniciado por el comercio desde su cuenta de Revolut.

### *Protección al usar Paga con Revolut*

Paga con Revolut es un servicio que ofrecemos a las empresas para que pueda pagarlas directamente desde su cuenta de Revolut, sin necesidad de introducir los datos de la tarjeta. Sin embargo, queremos que Paga con Revolut funcione igual de bien para usted que para las empresas. Así que hemos creado una Política de Protección del Comprador que se le aplicará cuando realice una compra compatible con Paga con Revolut.

### *Reembolsos para pagos iniciados por el comercio*

Los pagos iniciados por el comercio se cobran desde su cuenta según el consentimiento que otorgó en el pasado. Animamos a las empresas a que le informen del importe de cualquier pago iniciado por el comercio antes de cobrarlo. Sin embargo, si cree que un pago iniciado por el comercio se ha cobrado de su cuenta por error, puede pedirnos su reembolso en las 8 semanas siguientes al cobro. Para solicitarlo, póngase en contacto con nosotros a través del chat. Le avisaremos si el reembolso se procesa en un plazo de 10 días laborables.

## 14. Cómo realizar otro tipo de pagos

Enviar dinero a su cuenta bancaria o a la de otra persona es fácil. Puede realizar un pago puntual o configurar un pago periódico como una orden permanente). Basta con introducir en la app Revolut el código de sucursal y el número (o el BIC e IBAN en el caso de pagos internacionales) de la cuenta a la que desea enviar dinero y seguir las indicaciones. Es posible que necesitemos más información también.

### **¿Cómo usar su tarjeta Revolut?**

También puede realizar pagos y retirar dinero con la tarjeta Revolut. Para ello, introduzca los datos de su tarjeta Revolut (número de tarjeta, fecha de caducidad y número CVC) o su PIN. Consideramos estas acciones como su consentimiento para efectuar pagos o retirar dinero de su cuenta de Revolut. También nos autoriza a realizar pagos desde su tarjeta Revolut si:

- Muestra su tarjeta Revolut en el terminal (o transacción «sin contacto») y realiza otras acciones en el lector de tarjeta electrónica. No es necesario introducir un código PIN para pagos sin contacto hasta una cierta cantidad;
- Firma la compra en el recibo emitido por el lector de tarjeta electrónica;
- Introduce la tarjeta Revolut en el lector de tarjeta electrónica y realiza alguna acción más sin que el lector solicite el código PIN (por ejemplo, cuando se paga un peaje o en un garaje);
- Facilita su número de tarjeta Revolut y otros datos y consiente iniciar las órdenes de pago para debitar su cuenta al cerrar un acuerdo con un proveedor de servicio o inversor, o
- Proporciona el número de su tarjeta Revolut y otros datos a un proveedor de servicios o inversiones y autentica este pago mediante un método 3D Secure. Se trata de un paso obligatorio cuando compre en línea con la tarjeta Revolut, si el proveedor del servicio o inversión ha implementado este método. En este caso, se abrirá una ventana en el sitio web del proveedor del servicio o inversión para que verifique el pago y recibirá una notificación en

la app Revolut. Tendrá que abrir la aplicación y confirmar la transacción para completar el pago.

Cuando use su tarjeta Revolut para retirar dinero de un cajero automático o realizar un pago en una tienda o un restaurante, por ejemplo, consideraremos que autoriza dicho pago salvo que:

- Nos informe de que el dinero ha sido robado de su cuenta, o
- Piense que no hemos llevado a cabo sus instrucciones de forma correcta.

Podríamos cobrarle una comisión por los reintegros. En nuestra [página Comisiones](#) puede obtener más información sobre dichas comisiones.

### **No somos responsables por pérdidas cuando los pagos se devuelven en una divisa diferente**

En ocasiones el dinero que nos pidió que transfiriéramos a otra persona no se abona a su cuenta y se nos devuelve. Si tuvimos que realizar un intercambio de divisas cuando enviamos el pago, y podemos demostrar que se llevó a cabo correctamente, cuando le devolvamos el dinero lo haremos en la divisa a la que se convirtió o lo convertiremos a la divisa original. Esto significa que el importe que reciba en su cuenta podría ser inferior o superior en función de la tasa de conversión de la divisa en el momento de la devolución. No seremos responsables de las pérdidas que esto pueda causarle.

### **CUIDADO AL INTRODUCIR LOS DATOS DE LA PERSONA A LA QUE DESEA PAGAR**

Al introducir los datos de la persona a la que desea pagar, asegúrese de que estos sean correctos. En caso contrario, el pago podría retrasarse o podría perder dinero si se envía a una cuenta incorrecta.

Asegúrese de conocer a la persona a la que va a abonar un pago. Si alguien se le acerca y le pide que haga un pago, pero no sabe quién es o para qué es el pago, podría ser víctima de un fraude y quizá no podamos recuperar el dinero.

Si la persona a la que desea pagar no recibe el dinero, no se nos considerará responsables en caso de haber procesado el pago correctamente, pero los datos facilitados por usted sean erróneos. Si nos lo pide, estaremos encantados de intentar recuperar su dinero, proceso que podría ser más fácil en unos países que en otros.

Si se pone en contacto con nuestro equipo de soporte para clientes a través de la app Revolut, podremos facilitarle información para ayudarle a recuperar el dinero, incluyendo, si los tenemos, los datos de la persona que recibió el dinero.

El EEE está constituido por todos los países de la Unión Europea, además de Noruega, Islandia y Liechtenstein. Por «día laborable» entendemos un día en que los bancos están abiertos tanto en la República de Lituania como en el Reino Unido.

### **Domiciliaciones SEPA**

En función de dónde resida, podría abonar domiciliaciones bancarias, en euros, desde su cuenta a cuentas bancarias ubicadas en el Zona Única de Pagos en Euros (es decir, todos los países del EEE y Suiza, Mónaco y San Marino). Estos pagos se llaman domiciliaciones SEPA. El banco con la cuenta a la que se debe abonar la domiciliación (el banco del beneficiario) es responsable de pedirnos el pago cuando venza.

Usted puede:

- Limitar la cantidad de una domiciliación SEPA o la frecuencia con la que se abona desde su cuenta, o ambas;

- Cancelar las domiciliaciones SEPA abonadas desde su cuenta, y
- Elegir permitir domiciliaciones SEPA solo a ciertas personas.

Para ello, póngase en contacto con nosotros a través de la app Revolut.

Si ha configurado una domiciliación SEPA, el banco del beneficiario la reclamará el día laborable antes de que venza, y nosotros la pagaremos al banco en la fecha de vencimiento. Si la fecha de vencimiento es un día no laborable para el banco del beneficiario (durante el fin de semana o un puente), nos pondremos en contacto con el banco el siguiente día laborable.

Lea nuestras [preguntas frecuentes](#) sobre las domiciliaciones SEPA.

### **Pagos por servicios prestados por otras empresas del grupo Revolut**

La app de Revolut es más que una cuenta corriente. Se trata de una plataforma que le da acceso a una gran variedad de servicios.

Nosotros (Revolut Bank UAB) no prestamos todos estos servicios. Otras empresas dentro de nuestro grupo prestan algunos de ellos. Cuando este sea el caso, debe acordar términos y condiciones independientes con estas empresas, que regirán tales servicios. Por ejemplo:

- Si utiliza servicios de criptomonedas, Revolut Ltd. es la empresa que los presta y se rigen por los [Términos y condiciones de criptomonedas](#) que usted acordó. No prestamos estos servicios y, por tanto, no tiene derechos con nosotros en virtud de esos Términos y condiciones de criptomonedas.
- Si utiliza servicios de metales preciosos, Revolut Ltd. es la empresa que los presta y se rigen por los [Términos y condiciones de metales preciosos](#) que usted acordó. No prestamos este servicio y, por tanto, no tiene derechos con nosotros en virtud de esos Términos y condiciones de metales preciosos.
- Si utiliza servicios de inversiones, Revolut Trading Ltd. es la empresa que los presta y se rigen por los [Términos y condiciones de inversiones](#) que usted acordó. No prestamos este servicio y, por tanto, no tiene derechos con nosotros en virtud de esos Términos y condiciones de inversiones.
- Si utiliza los servicios de Stays, Revolut Ltd. es la empresa que los presta y se rigen por los [Términos y condiciones de Stays](#) que usted acordó. No prestamos este servicio y, por tanto, no tiene derechos con nosotros en virtud de esos Términos y condiciones de Stays.
- Si tienes una Cuenta de Ahorro Flexible, el servicio es prestado por Revolut Securities Europe UAB y está regulado por los [Términos y Condiciones de la Cuenta de Ahorro Flexible](#) que has aceptado. Nosotros no prestamos este servicio y, por lo tanto, no tienes derechos ante nosotros por dichos [Términos y Condiciones de la Cuenta de Ahorro Flexible](#).
- Cualquier otro servicio prestado por otra empresa del grupo.

Si bien no prestamos estos servicios, por lo general resultarán en la necesidad de efectuar un pago a o desde la cuenta corriente que tiene con nosotros. Por ejemplo, cuando compre o venda criptomonedas, se cargará un pago a o desde la cuenta corriente que tiene con nosotros para la criptomoneda. Cuando este sea el caso, debitaremos o acreditaremos la cuenta corriente que tiene con nosotros tal y como lo soliciten otras empresas del grupo Revolut de acuerdo con los Términos y Condiciones que establezca con ellas.

En ocasiones, puede que configuremos una subcuenta en su cuenta corriente si es necesario para estos servicios. Por ejemplo, si usa los servicios de inversiones, verá que tiene una subcuenta a la que debe proveer de fondos antes de poder usar tales servicios.

## **Transferencias con tarjeta**

Puede enviar dinero a una tarjeta a través de Revolut. Esto significa que se envía un pago a través de sistemas de tarjeta en lugar de los sistemas de pago tradicionales. El destinatario del pago se identifica mediante el número de la tarjeta en lugar del número de la cuenta bancaria. Las transferencias con tarjeta se envían al instante y deberían llegar en un plazo de 30 minutos. Es decir, no es posible cancelar este tipo de pago después de que se haya enviado, de modo que asegúrese de que los datos introducidos sean correctos.

Recuerde que el número de la tarjeta es un dato valioso que puede usarse para cometer fraude. Tan solo ha de compartirlo para realizar una transferencia con tarjeta. No es necesario indicar la fecha de caducidad, tampoco el código de seguridad, así que asegúrese de proteger estos datos.

## **Datos de cuenta nacionales**

En función del país, podríamos facilitarle datos de cuenta nacionales. Si le proporcionamos datos de cuenta nacionales dentro del EEE (por ejemplo, PLN, RON o similares), lo consideramos una subcuenta de su cuenta principal, y se le aplican a la subcuenta las mismas reglas que a la cuenta principal.

Si le proporcionamos datos de cuenta nacionales de fuera del EEE (por ejemplo, GBP, USD o similares), cuando reciba un pago a estos datos, emitiremos un importe equivalente de dinero electrónico. En este caso, nos autoriza a transferir de forma inmediata este dinero electrónico a su cuenta corriente. Cuando realice un pago desde estos datos de cuenta, nos autoriza a tomar los fondos de su cuenta corriente, emitir de inmediato un importe equivalente de dinero electrónico y abonárselo al destinatario de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

## **15. ¿Qué sucede si un pago se envió a una cuenta errónea, no se envió o se retrasó?**

Intentaremos en todo momento procesar sus pagos correctamente y a tiempo, pero en ocasiones las cosas salen mal y los pagos podrían retrasarse o no ser recibidos por la persona a la que deseaba pagar.

Si algo ha pasado y:

- La persona que le paga;
- La cuenta bancaria en la que deseaba abonar el pago, o
- El comercio al que pagaba

se encuentran en el EEE, póngase en contacto con nosotros a través de la app Revolut. Hágalo lo antes posible, al menos en los 13 meses siguientes a la retirada del dinero de su cuenta.

Si no se recibe el dinero en la cuenta a la que lo envió, reembolsaremos el pago en su cuenta. Si ha tenido que pagar cargos o intereses como consecuencia de nuestro error, se los reembolsaremos también.

Si hemos recibido un pago en su nombre, pero el dinero no se ha abonado en su cuenta a tiempo, depositaremos de inmediato la cantidad del pago en su cuenta.

Estas reglas no se aplican a los intercambios de divisas.

### **¿Qué hacer si cree que ha cometido un error?**

Asegúrese siempre de haber introducido los datos correctos de la persona a la que desea pagar antes de efectuar un pago. Siempre es una buena idea hacer una prueba con un importe pequeño (por ejemplo, 1 €) para asegurar que tiene los datos correctos de la cuenta. Considere siempre lo siguiente:

- Asegúrese siempre de conocer a la persona a la que va a abonar un pago. Si alguien se le acerca y le pide que haga un pago, pero no sabe quién es o para qué es el pago, podría ser víctima de un fraude.
- Los contactos que ve en la app Revolut se extraen de los nombres y números de teléfono que tiene guardados en su teléfono. Ni nosotros ni ninguna otra persona verifica estos nombres y números. Es decir, si en su teléfono ha guardado un número o nombre equivocados, le pagará a la persona equivocada y podría perder su dinero.
- Los nombres de usuario que ve en la app Revolut pueden parecer similares a otros nombres de usuarios y los usuarios pueden cambiarlos. Tomamos medidas para eliminar los nombres de usuario inapropiados, pero no los verificamos ni nosotros ni ninguna otra persona. Esto significa que, si no tiene la certeza de que la persona es quien dice ser, podría pagarle a la persona equivocada y perder su dinero.

No asumimos responsabilidad alguna por los pagos que hagamos a las personas que nos indique, incluso si por error nos facilitó un número de cuenta, un nombre de usuario o un número de teléfono equivocados. Sin embargo, si nos lo pide, intentaremos recuperar su dinero. Podríamos asimismo tratar de obtener información sobre el beneficiario para que pueda recuperarlo usted mismo (si la ley nos lo permite). Si bien intentaremos actuar según lo expuesto, no garantizamos que lo hagamos ni que podamos hacerlo en todos los casos.

### **¿Qué ocurre si nosotros u otra persona ha cometido un error?**

Por otro lado, si otra persona abona por error un pago en su cuenta Revolut, tendrá que devolvérselo. Si la persona que por error hizo el pago emprende medidas legales para recuperarlo, es posible que tengamos que compartir su información con dicha persona. Usted acepta que si prefinanciamos un pago en su cuenta cuando inicia una recarga con nuestros servicios de open banking tal y como se describen en la sección 10, y el pago no llega, podemos revocarlo o dejarlo en espera.

Si retiras dinero de tu Cuenta de Ahorro Flexible, es posible que ingresemos parcial o totalmente dicho importe en tu cuenta corriente antes de que recibamos realmente el dinero de la entidad que presta la Cuenta de Ahorro Flexible. En caso de que lo hagamos, la única razón es que tú puedas disponer de tu dinero más rápidamente. Si al final no recibimos dicho dinero, es posible que retiremos de tu cuenta dicho importe. Por la presente, tú nos autorizas a realizar dicha operación en caso de que no recibamos el dinero de la entidad que presta el servicio de Cuenta de Ahorro Flexible.

Por estos motivos, siempre debería comprobar su cuenta con frecuencia para asegurarse de que todo sea correcto.

## **16. ¿Cómo enviar y recibir dinero a través de un enlace de pago?**

Podrá enviar dinero fácilmente a un amigo que no tenga una cuenta de Revolut mediante un «enlace de pago» en la app de Revolut. Un enlace de pago le permite aceptar pagar una cierta cantidad sin necesidad de introducir los datos de la cuenta o tarjeta a la que se realizará el pago. En su lugar, usted elige el importe y comparte el enlace, y el destinatario introduce sus datos de cuenta propios o su número de tarjeta.

También podrá crear un enlace de pago para recibir pagos y enviar dicho enlace a su amigo. Una vez enviado el enlace a su amigo, este tendrá que completar el enlace de pago con sus datos pertinentes.

- Si va a enviar dinero mediante un enlace de pago, su amigo deberá introducir los datos de su cuenta bancaria o su número de tarjeta en el enlace. Entonces, el pago se efectuará a su cuenta bancaria o tarjeta, como si usted hubiera introducido esos datos en la aplicación. A veces, debido a la cuantía o naturaleza del pago, se le pedirá a su amigo que se una a Revolut a fin de completar la transacción. Una vez que lo haya hecho, el pago se realizará a su cuenta de Revolut.
- Si va a recibir dinero mediante un enlace de pago, su amigo deberá introducir en el enlace los datos de su tarjeta de crédito o débito o los datos de la tarjeta añadida a Apple Pay o Google Pay. Luego, el pago se hará desde su tarjeta. Es posible que pongamos límites a la cuantía que puede solicitar mediante un enlace de pago, que le mostraremos en la aplicación.

En ocasiones, también puede que le pidamos a su amigo que abra una cuenta Revolut antes de que pueda recibir un pago debido a otros motivos. Si no la abre, no podremos recibir o enviar el pago.

Todos los enlaces de pago tienen un límite de tiempo. Después, el enlace caducará, y su amigo no podrá hacer o recibir su pago. Le notificaremos cuál es el plazo en la aplicación cuando cree el enlace.

Recuerde que cuando crea un enlace de pago para enviar dinero, acepta efectuar el pago sin que tenga que introducir los datos de la cuenta o tarjeta. El pago se realizará a la cuenta con los datos introducidos en el enlace. Asegúrese de prestar atención cuando comparta un enlace y con quién lo comparte. Por ejemplo, si comparte un enlace de «enviar dinero» en el perfil de redes sociales de su amigo, otra persona podría verlo y reclamar el dinero para sí. Si le preocupa un enlace de pago que ha creado, puede cancelarlo (antes de que se complete) mediante el historial de transacciones en la aplicación.

### **Revolut.me**

Podrá enviar o recibir pagos mediante enlaces [revolut.me](https://revolut.me). Al compartir el enlace [revolut.me](https://revolut.me) o código QR, podrá recibir pagos [revolut.me](https://revolut.me) de cualquier persona y en cualquier parte que disponga de una forma de pago válida. Cualquier persona que tenga datos [revolut.me](https://revolut.me) podrá abonarle un pago [revolut.me](https://revolut.me). Deberá añadir una descripción e introducir el importe que desea abonarle. Si no completa este pago, no recibirá el pago.

Al contrario que los enlaces de pago, los enlaces [revolut.me](https://revolut.me) son una URL estática que puede usarse para recibir pagos de forma continuada. Es posible que pongamos límites a la cuantía que puede solicitar mediante un enlace [revolut.me](https://revolut.me), que le mostraremos en la aplicación.

La primera vez que use [revolut.me](https://revolut.me), le generaremos un usuario [revolut.me](https://revolut.me). Este aparecerá como parte de su código QR o en el enlace [revolut.me](https://revolut.me). Encontrará el código QR y el enlace [revolut.me](https://revolut.me) en la app de Revolut.

Le permitiremos cambiar el usuario [revolut.me](https://revolut.me) si no le gusta.

Nuestros Estándares de la comunidad se le aplican a su usuario revolut.me y a su uso de revolut.me.

## 17. ¿Qué tipo de cambio utilizan?

En nuestra [página Comisiones](#) encontrará más información sobre nuestra comisión. Podrá consultar siempre nuestros tipos de cambios vigentes en cada momento en la app Revolut. Todos los usuarios estándar y Plus pueden hacer un número fijo de cambios con este tipo cada mes, que depende de su divisa base y se expone en nuestra página Comisiones. Los usuarios estándar y Plus que superen esta cantidad empezarán a pagar una comisión de uso razonable, pero no así los clientes Premium, Metal y Ultra.

Cuando hayamos convertido una divisa, su historial de transacciones mostrará en la app Revolut el tipo de cambio que hemos usado.

El tipo de cambio podría cambiar entre el momento en que nos comunicó que quería cambiar divisas y el momento en que de hecho se ha llevado a cabo la conversión. Esto significa que, si nos pide cambiar divisas, es posible que reciba un poco más o un poco menos de lo esperado. No nos haremos responsables:

- Si pierde dinero como consecuencia de la conversión, o
- Si se le cobra alguna comisión o si pierde dinero porque esté usando la tarjeta Revolut en otro país y haya pedido al comercio (o su banco) que haga la conversión. Por ejemplo, imagine que es usted un cliente de Lituania que viaja a Japón. Al pagar una cuenta en un restaurante, acepta pagarla en euros en vez de yenes. Esto significa que le ha pedido al banco del comercio que convierta la divisa. No seremos responsables si el banco le da un tipo de cambio peor o le cobra una comisión.

## 18. ¿Puedo cancelar un pago o un intercambio de divisas?

Podrá cancelar un pago (incluyendo un pago periódico o una domiciliación SEPA) cuando lo desee hasta el final del día laborable antes de que el pago haya de ser pagado desde su cuenta. No podrá cancelar un pago el mismo día en que deba pagarse desde su cuenta. Esto significa que no podrá cancelar transferencias entre cuentas Revolut.

Tampoco podrá cancelar un intercambio de divisas una vez que hayamos recibido su solicitud para proceder con el mismo.

### **Cancelar una transferencia bancaria es fácil.**

Podrá cancelar una transferencia bancaria desde la app Revolut.

## 19. ¿Cuánto tiempo se tarda en realizar un pago?

Entendemos que, cuando realiza un pago, uno de los aspectos más importantes es que se abone a tiempo al receptor. El momento en que su banco recibe el dinero depende de cuándo nos diga que realicemos el pago, además de la divisa en la que desea que lo hagamos.

A continuación, explicamos cuándo realizaremos los pagos. Tenga en cuenta que todos los horarios establecidos en estos Términos y condiciones se basan en horas del Reino Unido, esto

es, el tiempo medio de Greenwich (GMT, por sus siglas en inglés) de octubre a marzo, y la hora de verano británica (BST, por sus siglas en inglés) de marzo a octubre.

#### **Transferencia instantánea a una cuenta Revolut:**

- Puede enviar su orden de pago **cuando lo desee**, y la recibiremos **inmediatamente**.

#### **Pago a la cuenta bancaria de otra persona:**

- Si envía su orden de pago **antes de las 13:00 (o las 15:00 en hora de Vilna) en un día laborable**, la recibiremos **inmediatamente**.
- Si envía su orden de pago **después de las 13:00 (o las 15:00 en hora de Vilna) en un día laborable**, la recibiremos **al siguiente día laborable**.
- Si envía su orden de pago **en un día que no es laborable**, la recibiremos **al siguiente día laborable**.

#### **Transferencia mediante enlace de pago a una cuenta bancaria:**

- Puede enviar su orden de pago **cuando lo desee**, y la recibiremos **cuando la persona a la que desea pagar introduzca sus datos bancarios** (siempre que se haga en un plazo de 24 horas después de enviar el enlace de pago).

#### **Pago a una cuenta bancaria en una fecha futura (como un pago periódico):**

- Puede enviar su orden de pago **cuando lo desee**, y la recibiremos **el mismo día laborable** (si el pago debe salir de su cuenta un día laborable) **o al siguiente día laborable** (si el pago debe salir de su cuenta un día no laborable).

#### **Pago mediante transferencia con tarjeta:**

- Puede enviar su orden de pago **cuando lo desee**, y la recibiremos **inmediatamente**.

A continuación, se establece cuándo realizaremos pagos en otras divisas.

#### **Si la divisa de su pago es € o £:**

- Una vez que hayamos retirado el pago de su cuenta, llegará a la cuenta de la persona a la que va a pagar **el mismo día laborable**.

Si la divisa del pago es **en cualquier divisa distinta de € o £ y a una cuenta bancaria en el EEE (Reino Unido no):**

- Una vez que hayamos retirado el pago de su cuenta, llegará a la cuenta de la persona a la que va a pagar **en un plazo de hasta cuatro días laborables**.

Si la divisa del pago es **en cualquier divisa distinta de € o £ y a una cuenta bancaria fuera del EEE:**

- Una vez que hayamos retirado el pago de su cuenta, llegará a la cuenta de la persona a la que va a pagar **tan pronto como consigamos el pago allí**. El tiempo que tarde dependerá de la ubicación del banco de la persona a la que desea pagar.

**Si nos pide un intercambio de divisas, recibirá el importe convertido de inmediato.**

## **20. Cuándo rechazaremos o retrasaremos un pago**

Nos veremos obligados a rechazar un pago (incluyendo los pagos entrantes y salientes) en las siguientes circunstancias:

- Si los requisitos legales o normativos nos impiden realizar el pago o nos obligan a llevar a cabo más comprobaciones;
- Si ha infringido estos Términos y Condiciones de forma que razonablemente justifique que rechazamos el pago;
- Si al procesar su instrucción infringiríamos estos Términos y condiciones o su orden no contiene toda la información necesaria para realizar el pago correctamente;
- Si la cantidad nos haría superar, a nosotros o a usted, el límite aplicable a su cuenta. Hemos establecido los límites [aquí](#);
- Si no hay dinero suficiente en su cuenta para realizar el pago y cubrir los posibles cargos;
- Si se ha emitido una orden de bancarrota contra usted o ha aceptado los términos de un acuerdo voluntario e individual con sus acreedores;
- Si, incluso después de hacer todo lo razonablemente posible, no podemos realizar el pago a tiempo;
- Si un tercero nos impide realizar el pago (por ejemplo, si Mastercard o Visa no permiten un pago o reintegro de efectivo con su tarjeta Revolut);
- Si le hemos pedido información importante que necesitamos y no nos la ha proporcionado, o
- Si hemos suspendido su cuenta.

Podríamos igualmente negarnos a emitir una nueva tarjeta Revolut si no dispone de suficiente dinero en su cuenta para pagarnos la emisión o entrega de la tarjeta.

Podríamos retrasar un pago (incluyendo los pagos entrantes y salientes) si los requisitos legales o normativos nos impiden realizar el pago o nos obligan a llevar a cabo más comprobaciones.

**CUANDO NOS NEGUEMOS A REALIZAR UN PAGO, SIEMPRE INTENTAREMOS (SALVO QUE SEA ILEGAL O QUE TÉCNICAMENTE NOS SEA IMPOSIBLE HACERLO) INFORMARLE DE TAL NEGATIVA, LAS RAZONES PARA ELLO (SI ES POSIBLE) Y EL PROCEDIMIENTO PARA RECTIFICAR LOS ERRORES FÁCTICOS QUE HAYAN CONDUCTIDO A LA NEGATIVA. SE LE HARÁ LLEGAR DICHA NOTIFICACIÓN TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE TRAS LA NEGATIVA.**

Si podemos, usaremos la app Revolut para informarle de que hemos rechazado realizar un pago. Si desea saber por qué hemos rechazado el pago y qué podría hacer para solucionar el problema, póngase en contacto con nosotros a través de la aplicación.

No seremos responsables de las pérdidas que experimente como resultado de un pago rechazado o retrasado.

## 21. Comisiones de terceros por realizar o recibir pagos

Intentamos que nuestros pagos sean gratuitos, pero en ocasiones tenemos que aplicar una tasa para prestar un servicio. En tal caso, esperamos que sea lo más baja posible. Siempre le mostraremos en la aplicación la tasa que se aplica a un pago antes de que efectúe el pago, y también puede consultar las tasas actuales en nuestra [Página de tasas](#).

Nosotros no cobramos ninguna comisión por recibir pagos. Tampoco cobramos comisiones por enviar pagos nacionales en su divisa base.

Si hace un pago en otra divisa o a otro país, podríamos cobrarle una comisión por pago internacional o SWIFT. Estas comisiones se exponen en nuestra página Comisiones. Antes de efectuar un pago, siempre le informaremos sobre las comisiones aplicables en la app Revolut y le diremos su importe.

Otros bancos implicados, como el banco de la persona a la que desea pagar o algunos bancos intermediarios o corresponsales (bancos que ayudan a transferir dinero entre otros bancos), podrían cobrar comisiones del pago que usted va a realizar o a recibir. Esto podría significar que usted o la persona a la que va a pagar reciban menos de la cantidad esperada. Por ejemplo, podría recibir solo 90 € de alguien que le ha enviado 100 € porque el banco de la otra persona ha cobrado una comisión de 10 €.

Esto podría ocurrir si:

- El banco de la persona a la que va a enviar el pago o de la que va a recibir un pago se ubica en el EEE y el pago es en una divisa que no pertenece a ningún Estado miembro del EEE, o
- Realiza o recibe un pago de alguien cuyo banco se ubica fuera del EEE.

Es decir, no cobraremos tasas por recibir pagos. Siempre le daremos la cantidad total que recibamos del otro banco. De igual modo, siempre enviaremos la cantidad completa que nos pidió que enviáramos, pero no podemos garantizar que dicha cantidad sea abonada en la cuenta de la otra persona sin que el otro banco cobre una comisión. Si efectúa una transferencia con tarjeta, se le cobrará asimismo una tasa, que dependerá del importe que envíe y del destino. Esta tasa se calculará en tiempo real y se le notificará en la aplicación antes de realizar el pago.

## **¿Qué sucede cuando hay algún problema?**

### **22. ¿Qué sucede si mi cuenta sufre un robo?**

Comuníquenoslo lo antes posible por medio de la app Revolut (al menos en los 13 meses siguientes a la fecha en que se produjo el robo en su cuenta). Le devolveremos el dinero a su cuenta si se cumple lo siguiente:

- No pudo haber sabido que sus datos de seguridad o su tarjeta Revolut corrían el riesgo de ser usados indebidamente;
- El pago se produjo porque alguien del que somos responsables cometió un error;
- El pago se cobró después de que usted nos dijera que alguien conocía sus datos de seguridad o que había perdido su tarjeta Revolut o se la habían robado, o nosotros no le proporcionamos una forma de informarnos de ello;
- La ley nos obligó a hacerle cumplir ciertas indicaciones cuando nos dio instrucciones para realizar el pago y nosotros no lo hicimos, o
- Realizó un pago por ciertos productos o servicios que compró en línea o a través de métodos que no son cara a cara (hay ciertos tipos de contratos a los que esto no se aplica,

como contratos de alquiler, pero le facilitaremos más información al respecto cuando nos comunique el problema).

Le devolveremos asimismo los cargos que haya tenido que pagar como resultado del pago retirado de su cuenta.

No reembolsaremos dinero cuando usted haya actuado de forma fraudulenta o no haya protegido sus datos de contacto o su tarjeta Revolut de manera intencionada, salvo que nos lo comunicara antes de que el pago se retirara de su cuenta. Por ejemplo, no reembolsaríamos el dinero si usted le hubiera dado a alguien el PIN de su tarjeta Revolut y esta persona hubiera realizado el pago con su tarjeta sin su conocimiento.

## 23. ¿Cuándo podríamos bloquear su cuenta o tarjeta Revolut?

Nos importa la seguridad de su dinero. Podríamos impedir que realice pagos desde su cuenta o con su tarjeta Revolut si tenemos motivos razonables para preocuparnos de su seguridad o de que se usen de forma fraudulenta o sin su permiso.

Asimismo, podríamos tener que bloquear su cuenta o tarjeta Revolut para cumplir con nuestras obligaciones legales de acuerdo con la legislación de la República de Lituania.

En caso de bloqueo de su app o su tarjeta Revolut, le informaremos por adelantado a través de la app Revolut o tan pronto como sea posible después del bloqueo. Le informaremos asimismo de los motivos, salvo que esto redujera su seguridad o la nuestra o que fuera ilegal.

Desbloquearemos su cuenta tan pronto como los motivos para bloquear su cuenta dejen de existir.

## 24. ¿Cuándo pueden suspender o cerrar mi cuenta?

En circunstancias excepcionales, podríamos cerrar o suspender su cuenta de inmediato (incluido el acceso a los servicios que le prestan otras entidades del grupo Revolut) y cancelar su acceso a nuestro sitio web. Entre las circunstancias excepcionales se incluyen las siguientes:

- Si tenemos una buena razón para sospechar que está actuando de forma fraudulenta o criminal;
- Si usted (o alguien actuando en su nombre) no nos ha dado la información necesaria o tenemos una buena razón para creer que la información que nos ha proporcionado es incorrecta o falsa;
- Si ha infringido estos Términos y condiciones de forma grave o persistente y no ha solucionado la cuestión en un tiempo razonable después de solicitarlo nosotros;
- Si tenemos información de que su uso de la app Revolut nos perjudica a nosotros o a nuestro software, nuestros sistemas y nuestro hardware;
- Tenemos una buena razón para creer que si continúa usando su cuenta podría dañar nuestra reputación o buena fe;
- Le hemos pedido que abone el dinero que nos debe y no lo ha hecho dentro de un plazo de tiempo razonable;
- Si se le ha declarado en bancarrota, o

- Si debemos actuar de este modo por ley, normativa, orden judicial o según las instrucciones del defensor.

Asimismo podríamos decidir cerrar o suspender su cuenta por otros motivos. Antes de llevarlo a cabo, nos pondríamos en contacto con usted a través de la app Revolut con al menos sesenta (60) días de antelación.

Al cerrar su cuenta y finalizar su acuerdo con nosotros, se podrían dar por finalizados otros acuerdos que tenga con nosotros o a través de nosotros con terceros. Si desea más información, consulte la app Revolut o póngase en contacto con nosotros.

## 25. Podemos cambiar estos términos

Solo cambiaremos estos Términos y condiciones por los siguientes motivos:

- Si creemos que así serán más fáciles de entender y de más ayuda;
- Para reflejar cómo funciona nuestra empresa, sobre todo si el cambio es necesario porque se ha modificado la forma en cómo se proporciona cualquier sistema financiero o tecnología;
- Para reflejar los requisitos legales o normativos que se nos aplican;
- Para reflejar cambios en el coste que acarrea la ejecución de nuestro negocio, o
- Porque estamos cambiando o introduciendo servicios o productos nuevos que afectan a servicios o productos existentes cubiertos por estos Términos y condiciones.

### **Cómo le informamos acerca de estos cambios**

Si añadimos un producto o servicio nuevos que no modifican los Términos y condiciones de su cuenta, podríamos hacerlo de inmediato y comunicárselo antes de que lo use.

Si no, le avisaremos con al menos 60 días de antelación a través de la app Revolut o el correo electrónico antes de que emprendamos ningún cambio. Entenderemos que el cambio le satisface salvo que nos comunique que desea cerrar su cuenta antes de que el cambio entre en vigor.

## 26. Sus derechos de reembolso para pagos con tarjeta Revolut y domiciliaciones SEPA

### **Pagos con tarjeta Revolut**

Puede pedirnos el reembolso de una cantidad retirada de su cuenta si se cumple todo lo siguiente:

- Aceptó un pago, pero no aceptó la cantidad real del pago;
- La cantidad retirada es superior a la esperada en todas las circunstancias (incluyendo su patrón de gastos);
- La persona a la que pagó se encuentra en el EEE;
- No autorizó el pago directamente con nosotros;
- Nosotros y la persona a la que pagó no le proporcionamos ninguna información sobre el pago durante las cuatro semanas anteriores a cuando se retiró, y

- Nos solicita el reembolso en las ocho semanas siguientes a que el pago fuera retirado de su cuenta.

Por ejemplo, podría obtener un reembolso si le dio permiso a un hotel para cobrar con su tarjeta Revolut por lo que hubiera consumido en el minibar, pero el hotel le ha cobrado más dinero de lo esperado razonablemente en el momento en que dio su permiso para ello.

Podríamos pedirle más información para investigar este asunto. Le ofreceremos un reembolso, o le informaremos de por qué no podemos ofrecérselo, en un plazo de 10 días laborables a partir de la fecha en que nos facilitó la información que solicitamos.

### **Domiciliaciones SEPA**

Si ha realizado una domiciliación SEPA, las circunstancias mencionadas anteriormente no se le aplican. Tendrá derecho a un reembolso sin condiciones si se pone en contacto con nosotros durante las ocho semanas siguientes a la fecha en que se retiró el pago de su cuenta.

### **¿Cómo deshacer reembolsos?**

Si le dimos un reembolso y luego descubrimos que no tenía derecho al mismo, tendrá que devolvérselo.

## **27. ¿Son responsables si se produce algún problema con mi cuenta, mi tarjeta Revolut o la app Revolut?**

Haremos todo lo razonablemente posible para garantizar que nuestros servicios no se interrumpen y que son accesibles a una velocidad razonable. Sin embargo, no podemos garantizar que esto siempre será así o que los servicios no presentarán fallos. Nosotros también dependemos de terceros para prestarle nuestros servicios, lo que a veces podría afectarles. Siempre haremos lo posible para solucionar los problemas con nuestros servicios, con independencia de la causa.

Si tiene una tarjeta Revolut, le informaremos de cualquier cambio en nuestro sistema que afecte el uso de la tarjeta.

No seremos responsables de pérdidas como consecuencia de no haber cumplido con nuestras obligaciones en cuanto a pagos a y desde su cuenta debido a:

- Un requisito legal o normativo;
- Eventos imprevistos fuera de nuestro control que no se pudieron evitar en el momento;
- Acciones criminales o ilegales cometidas por terceros que resulten en daños para usted u otra persona (salvo que se especifique en estos términos y condiciones directamente), o
- El bloqueo de su cuenta al implementar los requisitos legales, incluidos los relacionados con las leyes contra el blanqueo de capitales y financiación del contrterrorismo.

Si por diferentes motivos no puede usar su tarjeta Revolut, solo seremos responsables de sustituir dicha tarjeta.

### **Solo seremos responsables por pérdidas previsibles.**

Si rompemos el acuerdo, seremos responsables de las pérdidas que podríamos haber previsto en el momento en que celebramos el acuerdo o de la pérdida como consecuencia de un fraude o una negligencia grave por nuestra parte.

No seremos responsables de lo siguiente, ya sea directa o indirectamente, que surja en conexión con estos Términos y condiciones:

- Pérdida de ingresos o beneficios;
- Pérdida de buena fe o daño a su reputación;
- Pérdida de contratos u oportunidades empresariales;
- Pérdida de ahorros anticipados, o
- Pérdidas resultantes.

Ninguna parte de estos Términos y condiciones elimina o limita nuestra responsabilidad por muerte o lesiones personales como consecuencia de nuestra negligencia, fraude o solicitudes o declaraciones fraudulentas.

## 28. Casos en los que nos debe dinero

No puedes pedir prestado dinero en su cuenta, a menos que te beneficies de uno de nuestros productos de crédito.

Si tu saldo es negativo, debes recargar tu cuenta con el importe requerido de inmediato.

Si no realizas una recarga y su saldo es de cero, o si nos debes tasas (que no sean tasas de terceros por realizar o recibir un pago) o cualquier otro importe, podemos, en cualquier momento, sin previo aviso o demanda tomar el importe que nos debes de cualquier importe que debamos pagarte. Este es nuestro derecho de compensación. También podemos tomar el dinero de tu cuenta en la divisa del país en el que vives (su divisa base) o el valor equivalente de tu cuenta en otra divisa, hasta que tu saldo negativo se haya reembolsado en su totalidad.

Si no tienes dinero suficiente en tu cuenta para abonar las tasas u otras cantidades que nos debas, podríamos recuperar también la cantidad de otro modo, tal y como se explica a continuación y te informaremos antes de hacerlo:

1. Coger la cantidad que nos debes de la tarjeta guardada;
2. tomar otras medidas para recuperar el dinero que nos debes, tales como:
  - informar a una agencia de cobro de deudas para que se ponga en contacto contigo;
  - emitir procedimientos judiciales con fines de ejecución;
  - informar a las agencias de prevención de fraude cuando esté permitido;
  - vender, transferir o asignar la cantidad que nos debes a un tercero.

Si emprendemos alguna de estas medidas, o todas ellas, podríamos cobrarte los costes razonables por ello. También puedes estar sujeto a tarifas adicionales, como costes de recargo de recarga, aumento del margen de cambio de divisas los fines de semana, los costes de designación de una agencia de cobro de deudas o nuestros costes legales incurridos.

Si tienes dificultades financieras, ponte en contacto con nosotros a través del chat en la aplicación para obtener ayuda.

Podrías ser responsable de pagar los impuestos o costes que se aplican a los pagos que realiza o recibe a través de tu cuenta y con respecto a cuya recaudación no somos responsables. Por ejemplo, si es un residente legal de la República de Irlanda y retiras dinero de un cajero automático en la República de Irlanda, podríamos recabar la cantidad apropiada de impuesto

del timbre hasta el máximo permitido tal y como exigen los comisionados de ingresos irlandeses. Al hacerlo, es posible que tu saldo se vuelva negativo (si es necesario). Asegúrate de comprobarlo por ti mismo.

## 29. Casos en los que puede ser responsable de nuestras pérdidas

### **Podría ser responsable de ciertas pérdidas**

Si ha infringido estos Términos y condiciones o esto nos ha causado pérdidas, se aplicará lo siguiente:

- Será responsable de las pérdidas previsibles que experimentemos como consecuencia de su acción (trataremos de que las pérdidas sean mínimas), y
- También será responsable de los costes legales razonables que surjan como consecuencia de nuestras pérdidas.

## 30. ¿Cómo presentar una queja?

### **Si no le satisface nuestro servicio, intentaremos solucionar las cosas**

Nos esforzamos siempre, pero sabemos que las cosas a veces salen mal. Si tiene alguna queja, póngase en contacto con nosotros. Aceptaremos y tendremos en cuenta las reclamaciones que nos envíe. Le facilitaremos nuestra respuesta final a su reclamación, o una carta que explique por qué la respuesta final no se ha completado, en los 15 días laborables siguientes a la fecha en que presentó la reclamación, y en circunstancias excepcionales, en un plazo de 35 días laborables (y le avisaremos en tal caso).

### **¿Cómo presentar una queja?**

Si desea hablar sobre un aspecto que le preocupa, póngase en contacto con nosotros a través del chat disponible en la app de Revolut. El chat de la aplicación es nuestra herramienta de atención al cliente y nuestras respuestas a las preguntas que formule en el mismo no están sujetas a los plazos de gestión de quejas indicados anteriormente. Por lo general, podemos solucionar los problemas rápido a través de la aplicación. Probablemente necesitará darnos la información que figura a continuación.

Si desea plantear una queja formal, utilice este [formulario](#) o escríbanos a [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com). Si desea presentar una queja sobre nuestras comunicaciones, le proporcionaremos un [formulario](#) de queja, o podemos enviarle el [formulario](#) de queja formal y nuestros agentes analizarán su caso como una queja formal.

Deberá decirnos:

- Su nombre y apellidos;
- El número de teléfono y la dirección de correo electrónico asociados con su cuenta;
- Cuál es el problema;
- Cuándo surgió, y
- Cómo desearía que lo solucionáramos.

Estudiaremos su queja y le responderemos a través del correo electrónico. Nos comunicaremos con usted en inglés, salvo que estipulemos lo contrario.

Sin tomar en consideración lo anterior, siempre tiene derecho a dirigirse a las autoridades de resolución de disputas extrajudiciales mencionadas anteriormente en relación con cualquier reclamación acerca de nuestro servicio. Tiene derecho también a presentarla en cualquier tribunal competente si piensa que hemos infringido la ley.

### **Autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para reclamaciones relacionadas con servicios financieros**

Si no le satisface cómo hemos abordado su reclamación, puede trasladarla al Banco de Lituania en el plazo de 1 (un) año a partir de la fecha en que nos la envió. En este caso, el Banco de Lituania actuaría como autoridad de resolución de disputas extrajudiciales que aborda conflictos entre clientes y proveedores de servicios financieros.

Su dirección es: Žalgirio g. 90, 09303 Vilna, República de Lituania.

Encontrará más información en su [sitio web](#).

Tenga en cuenta que, en caso de que desee tener la posibilidad de solicitar que el Banco de Lituania sea la autoridad de resolución de la disputa extrajudicial, deberá presentarnos su reclamación en un plazo de 3 (tres) meses a partir de la fecha en que descubrió o debería haber descubierto la supuesta violación de sus derechos o intereses legítimos derivados de este acuerdo con nosotros.

El examen de la reclamación por parte del Banco de Lituania es gratuito.

La autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para disputas de consumidores no relacionadas con las competencias del Banco de Lituania es la Autoridad Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.

Su dirección es: Vilniaus str. 25, 01402 Vilna, República de Lituania.

Encontrará más información en su [sitio web](#). También puede consultar la normativa sobre protección al consumidor del país del EEE donde vive. Asimismo, puede presentar una reclamación a las autoridades de resolución de disputas extrajudiciales respectivas que gestionan reclamaciones de consumidores en su país en relación con los servicios financieros que prestamos. La lista de tales autoridades está disponible [aquí](#).

### **Autoridad de resolución de disputas extrajudiciales para reclamaciones relacionadas con el tratamiento de los datos personales**

Tiene derecho a presentar una reclamación a la Inspección Estatal de Protección de Datos (SDPI, por sus siglas en inglés), la autoridad reguladora de Lituania para las cuestiones relacionadas con la protección de datos.

Su dirección es: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilna, República de Lituania; correo electrónico: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

Encontrará más información en su [sitio web](#).

### **Más información**

Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre nuestro procedimiento de gestión de quejas.

## **Cuestiones legales**

### **31. Protección de datos y confidencialidad**

Para prestar los servicios contenidos en este contrato, necesitaremos recabar información sobre usted. Para obtener más detalles sobre cómo usamos su información personal, consulte nuestro Aviso de privacidad de para clientes (disponible [aquí](#)).

Al celebrar este contrato, nos da permiso para recabar y almacenar información personal para la prestación de nuestros servicios. Esto no afecta los derechos y obligaciones que usted o nosotros tengamos según la ley de protección de datos.

Puede retirar su permiso con tan solo cerrar la cuenta, que dará por finalizado el contrato entre usted y nosotros. Si lo hace, dejaremos de usar su información para la prestación de nuestros servicios, pero es posible que tengamos que mantener su información por otras cuestiones legales.

## **Confidencialidad**

Al celebrar este contrato, nos concede permiso para revelar a otras entidades del grupo Revolut (como Revolut Ltd.) la siguiente información:

El hecho de que es nuestro cliente;

Los servicios que le prestamos;

- El número de cuenta;
- El saldo de la cuenta;
- Las operaciones ejecutadas o que se están ejecutando en su nombre;
- Sus obligaciones de deuda con nosotros;
- Las circunstancias en que se le prestan los servicios financieros;
- Su situación y activos financieros;
- Otra información comercial que nos facilitara al abrir la cuenta, y
- Sus actividades, planes, obligaciones de deuda o transacciones con otras personas.

La información anterior podría revelarse a otros miembros del grupo Revolut cuando:

- Sea necesario para llevar a cabo la contabilidad financiera, auditorías o la evaluación de riesgos;
- Usemos sistemas de información habituales o equipos técnicos (servidores);
- Sea necesario para la prestación de los servicios que haya solicitado, o
- Sea necesario desarrollar o mejorar los servicios que prestamos en todo el grupo Revolut.

Denominamos a todo lo anterior «secreto de cliente», que debemos proteger tal y como lo exijan las normativas aplicables.

Algunas de las funcionalidades que incluimos en la app de Revolut son de tipo social. Al celebrar este contrato, usted comprende y confirma que, en caso de no haya modificado sus preferencias de privacidad en la app de Revolut, otros usuarios de Revolut podrían ver información limitada acerca de usted, como su nombre, su foto de perfil y su plan de Revolut. Por ejemplo, si un cliente busca su nombre de usuario en la app, verá su nombre completo y su foto de perfil. Puede cambiar la configuración de seguridad en la app de Revolut cuando lo desee.

## 32. Nuestra propiedad intelectual

Toda la propiedad intelectual de nuestros productos, por ejemplo, el contenido de nuestra aplicación y nuestro sitio web, nuestro logotipo y los diseños de nuestras tarjetas, son propiedad de nuestra empresa matriz, Revolut Ltd. (una empresa constituida en Inglaterra y Gales con el número 08804411, cuya oficina registrada se encuentra en 7 Westferry Circus, Canary Wharf, Londres, E14 4HD, Reino Unido) y nosotros y otras empresas del grupo Revolut la utilizan. No puede usar esta propiedad intelectual como si fuera propia, salvo para disfrutar de nuestros productos. Tampoco puede aplicar técnicas de ingeniería inversa en nuestros productos, es decir, reproducirlos tras un detallado examen de su construcción o composición.

## 33. Algunas cuestiones legales

### **Nuestro contrato con usted**

Solo usted y nosotros tenemos derechos en virtud de este acuerdo.

Este acuerdo es personal y no podrá transferir a nadie los derechos u obligaciones aquí estipulados.

### **Nuestro derecho de transferencia y asignación**

Usted acepta y permite que nos fusionemos, reorganicemos o transformemos, que tengamos ramificaciones o que ejecutemos cualquier otra forma de reorganización o reestructura de nuestra empresa o negocio, o que transfiramos o asignemos todos nuestros derechos y obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones a un tercero.

Solo transferiremos nuestros derechos y obligaciones, o los suyos, en virtud del acuerdo si esto no tendrá un impacto negativo significativo en sus derechos según estos Términos y Condiciones, si necesitamos hacerlo para cumplir con los requisitos legales o normativos o se lleva a cabo como resultado de una reorganización (o proceso similar). Podrá cancelar la cuenta al recibir notificación de la asignación, fusión, reorganización o cualquier notificación similar.

### **Aplicación de la legislación lituana**

**Se aplica la legislación de la República de Lituana a estos Términos y condiciones y al acuerdo.**

Pese a esto, puede depender todavía de las leyes de protección al consumidor del Estado miembro del Espacio Económico Europeo donde vive.

### **Se aplica la versión en inglés del acuerdo**

En el caso de que estos Términos y condiciones se traduzcan a otro idioma, la traducción solo es una referencia y la versión que prevalecerá será la inglesa. Al celebrar este acuerdo y aceptar los servicios de Revolut, confirma que entiende el idioma inglés y acepta comunicarse con Revolut en el idioma inglés por lo que respecta a las relaciones legales derivadas en virtud de este acuerdo, incluyendo la presentación y resolución de cualquier queja.

### **Nuestro derecho de hacer cumplir el acuerdo**

Si ha infringido el acuerdo entre usted y nosotros y nosotros no hacemos valer nuestros derechos, o nos retrasamos en hacerlos valer, esto no nos impedirá hacer valer nuestros derechos, u cualquier otro derecho, con posterioridad.

### **Medidas legales contra nosotros**

Según estos Términos y condiciones, las acciones legales solo se pueden llevar ante los tribunales de la República de Lituania (o en los tribunales de cualquier Estado miembro de la Unión Europea donde resida).