

Polityka ochrony kupującego

Niniejsza Polityka ochrony kupującego obowiązuje od **12 01 2024** r. Kliknij [tutaj](#), aby wyświetlić poprzednią wersję Polityki ochrony kupującego, która obowiązuje do **12 01 2024** r.

Na czym polega Polityka ochrony kupującego?

Jak opisano w Regulaminie kont osobistych i firmowych właściwym dla Twojego konta, klienci (zwani dalej „**Klientami**„ albo „**Tobą**“) Revolut mogą korzystać z usługi „Zapłać za pomocą Revolut” do płacenia za zakupy dokonywane w firmach korzystających z opcji Zapłać za pomocą Revolut do przyjmowania płatności (zwanymi dalej „**Usługodawcami**“). Niniejszej Polityce (zwanej dalej „**Polityką**“) jako Klienci mogą podlegać zarówno użytkownicy indywidualni jak i firmowi. Jeśli klient firmowy dokonuje zakupu od Usługodawcy, korzystając z usługi Zapłać za pomocą Revolut, występuje jako kupujący i jako taki będzie chroniony. Jeśli jednak ten sam klient firmowy otrzymuje płatność od osoby trzeciej, korzystając z usługi Zapłać za pomocą Revolut, występuje jako Usługodawca.

Klienci dokonujący zakupu kwalifikującego się produktu, korzystając z opcji „Zapłać za pomocą Revolut”, są chronieni niniejszą Polityką, my zaś będziemy stosować proces określony w niniejszej Polityce przy rozpatrywaniu ewentualnych sporów między Klientem a Usługodawcą. Korzystanie z naszej Polityki nie wiąże się dla Klientów z kosztami ani opłatami.

Wszelkie terminy pisane wielką literą niezdefiniowane w niniejszej Polityce mają znaczenie nadane im w regulaminie dotyczącym Twojego konta Revolut.

Jakie zakupy są objęte niniejszą Polityką, a jakie nie są?

Niniejsza Polityka obejmuje wszystkie zakupy spełniające następujące kryteria (zwane dalej „**Kwalifikującymi się zakupami**“):

- Klient dokonuje zakupu od Usługodawcy, korzystając z płatności z opcją „Zapłać za pomocą Revolut”; oraz
- kupowany produkt nie podlega wyłączeniu.

Zakup z wykorzystaniem płatności z opcją „Zapłać za pomocą Revolut” oznacza przelew natychmiastowy dokonany przez Klienta na rzecz Usługodawcy w ramach płatności online w sposób opisany w Regulaminie kont osobistych i firmowych dotyczącym Twojego konta.

Niniejszej Polityce nie podlegają żadne inne przelewy natychmiastowe (np. dokonywane przez Ciebie na rzecz usługodawcy za pomocą aplikacji Revolut).

Produkty podlegające wyłączeniu to: wszystko, co nie jest dostarczane przez pocztę, kuriera lub drogą elektroniczną, nieruchomości, pojazdy, firmy, produkty finansowe, towary, inwestycje, wszystko, co może być użyte jak gotówka; produkty wykonane na indywidualne zamówienie; gry hazardowe albo gry losowe; darowizny albo dowolny zakup obejmujący transakcję zabronioną przez niniejszy regulamin.

Klienci nie podlegają ochronie w przypadku żadnych innych zakupów. Oznacza to, że Klienci nie podlegają ochronie w związku z samym faktem dokonania płatności przez swoje konto Revolut.

Na przykład nie podlegasz ochronie w związku z samym faktem korzystania ze swojej karty Revolut czy dokonania płatności w aplikacji Revolut.

Jakie mogę mieć roszczenia w ramach niniejszej Polityki?

Polityka niniejsza umożliwia Klientowi zgłoszenie roszczenia w przypadku dokonania kwalifikującego się zakupu oraz spełnienia jednego z dwóch poniższych warunków:

- Twój zakup nie został dostarczony albo usługa nie została zrealizowana;
- Twój zakup został dostarczony, ale istotnie odbiegał od jego opisu podanego przez firmę, był wadliwy albo nieautentyczny;
- Twój zakup został anulowany lub usługodawca obiecał Ci zwrot pieniędzy na innej podstawie, ale nie otrzymałeś zwrotu pieniędzy;
- sprzedano Ci nieodpowiedni produkt;
- poprosiłeś usługodawcę o anulowanie nadchodzącej płatności cyklicznej, ale on tego nie zrobił; lub
- Twój zakup jest zabroniony przez prawo.

Nie możesz złożyć reklamacji z żadnego innego tytułu.

A co z oszustwem?

Niniejsza Polityka nie obejmuje oszustw, ponieważ uprawnienia użytkownika w przypadku oszustwa podlegają przepisom prawa oraz Regulaminowi kont osobistych i Regulaminowi kont firmowych, które regulują jego konto. Jeśli uważasz, że stałeś ofiarą oszustwa ze strony usługodawcy, natychmiast skontaktuj się z nami za pośrednictwem aplikacji Revolut. Nie musisz najpierw kontaktować się z usługodawcą, a ponadto będziemy mieli większą szansę, aby Ci pomóc, jeśli skontaktujesz się z nami jak najszybciej.

Jak będą rozpatrywane reklamacje?

Zanim złożysz reklamację na podstawie niniejszej Polityki, musisz spróbować rozwiązać wszelkie problemy z usługodawcą, u którego dokonano zakupu (a my poprosimy o dowód, że to zrobiłeś). Dzieje się tak dlatego, że usługodawca jest w stanie najlepiej zwrócić, wymienić lub zrefundować zakup (i miejmy nadzieję, że będzie w stanie zrobić to szybciej, niż trwa rozpatrywanie reklamacji na podstawie Polityki).

Jeśli nie możesz rozwiązać sporu z usługodawcą, rozpatrzemy Twoją reklamację na zasadach określonych w niniejszej Polityce. Zasadniczo stosujemy dwuetapową procedurę:

- Najpierw ułatwimy rozmowę między Tobą a usługodawcą, aby spróbować rozwiązać problem reklamacji. Mamy nadzieję, że Ty i usługodawca uzgodnicie jakieś rozwiązanie; oraz
- W drugim kroku, jeśli Ty i usługodawca nie możecie dojść do porozumienia, reklamacja zostanie przekazana do nas, a my podejmiemy decyzję w tej sprawie.

Zgłaszanie reklamacji klienta i próba jej rozstrzygnięcia z usługodawcą

Zanim reklamacja zostanie przez nas rozpatrzona zgodnie z niniejszą Polityką, klient i usługodawca muszą najpierw podjąć próbę samodzielnego rozstrzygnięcia. Gdy Klient złoży nam reklamację, będziemy postępować zgodnie z procedurą opisaną poniżej:

- Klient musi złożyć reklamację za pośrednictwem aplikacji Revolut w ciągu 60 dni od dokonania transakcji.
- Po złożeniu reklamacji poprosimy Cię o przesłanie dowodów na potwierdzenie. To, co trzeba będzie przedstawić, zależy od charakteru reklamacji. Jednak we wszystkich przypadkach przed złożeniem reklamacji musisz przedstawić nam dowód, że próbowałeś rozstrzygnąć reklamację z usługodawcą.
- Gdy otrzymamy reklamację, prześlemy ją usługodawcy. Po przekazaniu reklamacji usługodawcy będzie on miał 15 dni na odpowiedź i złożenie klientowi oferty.
- Jeśli usługodawca nie odpowie w ciągu tych 15 dni, reklamacja zostanie domyślnie przyjęta na korzyść klienta, a my wycofamy środki od usługodawcy i zwrócimy je klientowi.
- Jeśli usługodawca odpowie w ciągu 15 dni, prześlemy odpowiedź i ofertę klientowi.
- Klient będzie miał 10 dni na przejrzenie odpowiedzi i oferty. Jeśli klient nie odpowie w ciągu tych 10 dni, oferta zostanie uznana za zaakceptowaną przez klienta, a reklamacja zostanie zamknięta.
- W przypadku zaakceptowania oferty lub uznania jej za zaakceptowaną przez klienta, dokonamy płatności, jeśli jest zawarta w ofercie od usługodawcy na rzecz klienta w imieniu usługodawcy.
- Klient może również odrzucić odpowiedź. W takim przypadku klient musi podać wyjaśnienie, dlaczego odpowiedź usługodawcy nie była akceptowalna. Musi to nastąpić w ciągu 10 dni przeznaczonych na udzielenie odpowiedzi.
- Usługodawca będzie miał 10 dni na sprawdzenie odpowiedzi klienta. Jeśli usługodawca nie odpowie w ciągu tych 10 dni, uznaje się, że odpowiedź została zaakceptowana.
- W przypadku zaakceptowania odpowiedzi lub uznania jej za zaakceptowaną przez usługodawcę, dokonamy płatności wymaganej od usługodawcy na rzecz klienta, w imieniu usługodawcy.
- Jeśli usługodawca odrzuci ofertę od klienta, reklamacja zostanie przekazana do rozpatrzenia przez nas zgodnie z niniejszą Polityką.

Gdy klient złoży reklamację, poprosimy go o podanie następujących informacji. Zostanie to przekazane usługodawcy i wykorzystane przez nas również w przypadku przekazania reklamacji do nas.

- dowód próby rozstrzygnięcia reklamacji bezpośrednio u usługodawcy;
- szczegółowy opis tego, co kupiłeś;
- dowód, że dostawa lub zwrot zostały zrealizowane lub nie powiodły się (w stosownych przypadkach);
- wyjaśnienie i wszelkie dowody potwierdzające, dlaczego reklamacja spełnia kryteria określone w niniejszej polityce; lub
- wszelkie inne dowody, których potrzebujemy do rozstrzygnięcia Twojej reklamacji.

Jak będziemy decydować o reklamacjach

Jeśli usługodawca i klient nie mogą dojść do porozumienia w ramach czasowych rozpatrywania reklamacji, reklamacja jest kierowana do nas w celu podjęcia decyzji.

Po skierowaniu reklamacji do nas nasz Zespół ds. rozstrzygania sporów zweryfikuje wszystkie szczegóły sprawy i dowody uzupełniające. Dołożymy wszelkich starań, aby podjąć ostateczną decyzję w ciągu 15 dni.

Postaramy się podjąć decyzję w sprawie reklamacji na podstawie informacji przekazanych przez usługodawcę i klienta podczas prowadzonych przez nich rozmów. Czasami jednak może być konieczne poproszenie usługodawcy lub klienta o więcej informacji. Jeśli poprosimy o więcej informacji, usługodawca lub klient będą mieli 10 dni na ich przekazanie. Jeśli usługodawca lub klient nie przedstawi dowodów w tym czasie, reklamacja zostanie rozstrzygnięta na podstawie posiadanych przez nas dowodów.

Kiedy podejmiemy decyzję w sprawie reklamacji klienta:

- odrzucamy reklamację klienta; albo
- podtrzymujemy reklamację klienta i ustalamy, czy usługodawca jest zobowiązany do zwrotu klientowi pełnej lub częściowej kwoty.

Jeśli uznamy, że usługodawca powinien dokonać pełnego lub częściowego zwrotu pieniędzy na rzecz klienta, dokonamy takiej płatności od usługodawcy na rzecz klienta w imieniu usługodawcy. Jeśli przetwarzamy zwrot wymagający wymiany walut, zastosujemy kurs wymiany obowiązujący w momencie dokonywania zwrotu, a nie kurs obowiązujący w momencie dokonywania pierwotnej transakcji.

Nasza Polityka nie stanowi gwarancji, rękojmi ani ubezpieczenia. Jest to tylko mechanizm, za pomocą którego prosimy usługodawców o wyrażenie zgody na zwrot pieniędzy w określonych okolicznościach, jeśli uznamy, że te okoliczności nastąpiły. Wszelkie decyzje, które podejmujemy w odniesieniu do uprawnień (klienta) lub odpowiedzialności (usługodawcy) na mocy niniejszej Polityki, są podejmowane przez nas według naszego wyłącznego uznania i są ostateczne. Nie będziemy podawać powodów tych decyzji.

Niniejsza Polityka nie ma wpływu na inne prawa użytkownika wobec usługodawcy (ani wobec nas). Jest to tylko dodatkowa usługa, o którą prosimy usługodawców, aby chronili Cię podczas dokonywania zakupu w usłudze Zapłać za pomocą Revolut. Jeśli nie jesteś zadowolony z naszej decyzji w sprawie reklamacji, nadal możesz skorzystać z tych innych praw, ale zgadzasz się, że nasza decyzja w ramach Polityki jest ostateczna i nie może zostać zakwestionowana oraz że nie musimy podawać jej przyczyn.

Zgadzasz się również, że niniejsza Polityka jest mechanizmem, za pomocą którego można wnosić reklamacje wobec usługodawcy, a nie wobec nas. Żadne z postanowień niniejszej Polityki nie daje prawa do wniesienia reklamacji przeciwko nam w związku z jakimkolwiek zakupem.

W jaki sposób zdecydujemy, że zakup nie został dostarczony albo usługa nie została zrealizowana

Klienci są chronieni na mocy niniejszej Polityki, jeśli ich zakup nie został dostarczony lub usługa nie została zrealizowana. Zdecydujemy, czy tak się stało, czy nie, według naszego wyłącznego uznania.

Zasadniczo uznajemy, że zakup nie został dostarczony lub usługa nie została zrealizowana, jeśli:

- usługodawca nie może przedstawić dowodu dostawy (dla towarów) lub realizacji (dla usług);
- nie została doręczona w ciągu 14 dni od zaplanowanej daty dostawy lub realizacji; lub
- klient może przedstawić nam dowody na to, że dostawa nie doszła do skutku (np. potwierdzenie nadania przesyłki, które wskazuje, że nie została ona dostarczona lub została dostarczona pod niewłaściwy adres).

Mogą istnieć inne powody, dla których decydujemy, że zakup został dostarczony lub nie, lub że usługa została zrealizowana lub nie.

W jaki sposób decydujemy, czy Twój zakup znacząco różni się od jego opisu lub czy jest wadliwy

Klienci są chronieni na mocy niniejszej Polityki, jeśli ich zakup znacząco różnił się od jego opisu podanego przez usługodawcę lub był wadliwy. Decydujemy, czy tak się stało, czy nie, według naszego wyłącznego uznania.

Z reguły uznamy zakup za niezgodny z opisem usługodawcy lub wadliwy, jeśli to, co zostało dostarczone:

- nie zgadza się z opisem podanym przez usługodawcę podczas procesu sprzedaży w istotnym zakresie; lub
- było uszkodzone lub wadliwe w chwili otrzymania przez Ciebie.

Mogą istnieć inne powody, dla których możemy zdecydować, że zakup jest lub nie jest zgodny z opisem usługodawcy lub wadliwy.

Oznacza to coś więcej, niż krytykę jakości zakupu czy Twój brak zadowolenia z niego. Na przykład: kupując latający samochód:

- nie podlegasz ochronie, jeśli uznasz, że nie lata dość szybko albo jest wrażliwy na turbulencje, ale podlegasz ochronie, jeśli nie lata wcale;
- zostałbyś objęty ubezpieczeniem, gdyby został opisany jako nowy, ale był używany; lub
- zostałbyś objęty ubezpieczeniem, gdyby został uszkodzony podczas dostawy,

Jeśli twierdzisz, że zakup nie jest zgodny z opisem usługodawcy w istotnym zakresie lub jest wadliwy, możemy wymagać od Ciebie zwrotu zakupu do usługodawcy i przedstawienia na to dowodu przed złożeniem reklamacji. Jeśli tego wymagamy, musisz odczekać 10 dni od daty wysłania zwrotu do usługodawcy, zanim rozpatrzemy Twoją reklamację. Ma to na celu zapewnienie usługodawcy wystarczającej ilości czasu na otrzymanie produktu i potencjalne dokonanie zwrotu pieniędzy. W niektórych przypadkach zwrot zakupu może nie być możliwy (na przykład usługodawca nie podał adresu zwrotnego). W takich przypadkach wystarczy przedstawić dowód próby dokonania zwrotu zakupu.

W jaki sposób podejmujemy decyzję, czy Twój zakup jest podrobiony

Klienci są chronieni na mocy niniejszej Polityki, jeśli zakupiony przez nich towar został podrobiony. Decydujemy, czy tak się stało, czy nie, według naszego wyłącznego uznania.

Z reguły uznajemy zakupiony towar za podrobiony, jeśli został on zidentyfikowany jako podrobiony przez co najmniej jedną z poniższych osób:

- właściciela własności intelektualnej lub jego upoważnionego przedstawiciela;
- agencję celną, organ ścigania lub inną agencję rządową; lub
- eksperta osoby trzeciej.

Mogą istnieć inne powody, dla których decydujemy, że zakup jest lub nie jest podrobiony. Jeśli poinformowano Cię, że zakupiony przedmiot został podrobiony, możesz złożyć reklamację, nawet jeśli jeszcze go nie otrzymałeś.

W jaki sposób podejmujemy decyzję, czy sprzedano Ci nieodpowiedni produkt

Klienci są chronieni na mocy niniejszej Polityki, jeśli sprzedano im nieodpowiedni produkt. Decydujemy, czy tak się stało, czy nie, według naszego wyłącznego uznania.

Z reguły uznajemy, że sprzedano nieodpowiedni produkt w następujących przypadkach:

- usługodawca (lub osoba działająca w jego imieniu) nakłania klienta do dokonania zakupu poprzez podanie niedokładnych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd informacji na temat samego zakupu;
- usługodawca (lub osoba działająca w jego imieniu) nakłania klienta do dokonania zakupu poprzez podanie niedokładnych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd informacji na temat potrzeby dokonania zakupu przez klienta; lub
- aby klient mógł skorzystać z zakupu, musi polegać na osobach trzecich oprócz usługodawcy w sposób, który jest szkodliwy dla klienta i nie został odpowiednio ujawniony przez usługodawcę. Mogą istnieć inne powody, dla których decydujemy, że sprzedano nieodpowiedni produkt. **W jaki sposób podejmujemy decyzję, czy** wniosek klienta o anulowanie płatności cyklicznej nie został rozpatrzony przez usługodawcę

Klienci są chronieni na mocy niniejszej Polityki, jeśli proszą usługodawcę o anulowanie płatności cyklicznej:

- co najmniej jeden dzień roboczy przed jej dokonaniem, a usługodawca i tak przyjmie płatność; lub
- w przypadku zakupu wymagającego dostawy, po dokonaniu płatności, ale przed wysłaniem zakupu przez usługodawcę, a usługodawca odmawia zwrotu płatności.

Przez płatność cykliczną rozumiemy płatność w systemie Zapłać za pomocą Revolut, która jest zaplanowana do regularnego wykonywania i nie jest autoryzowana przez klienta za każdym razem, gdy płatność jest pobierana (zdefiniowana w warunkach płatności Zapłać za pomocą Revolut jako „Płatność inicjowana przez usługodawcę”). Zasadniczo uznamy, że usługodawca nie podjął działań w celu anulowania płatności w następujących przypadkach:

- klient nie wyraził aktywnej zgody na pojedynczą płatność; lub
- klient zażądał, aby płatność nie była dokonywana, co najmniej jeden dzień roboczy przed jej dokonaniem.

Jeśli klient zażąda anulowania płatności cyklicznej, usługodawca musi uwzględnić wszystkie nadchodzące płatności jako anulowane.

Mogą istnieć inne powody, dla których uznamy, że zbliżająca się płatność została w sposób ważny anulowana.

W jaki sposób podejmujemy decyzję, czy zakup był zabroniony przez prawo

Klienci są chronieni na mocy niniejszej Polityki, jeśli ich zakup był zabroniony przez prawo.

Zdecydujemy, czy tak się stało, czy nie, według naszego wyłącznego uznania.

Z reguły uznajemy, że zakup był zabroniony przez prawo w następujących przypadkach:

- prawo lokalne usługodawcy zabrania dokonania zakupu przez klienta lub sprzedaży przez usługodawcę; lub
- prawo lokalne klienta zabrania dokonania zakupu przez klienta lub sprzedaży przez usługodawcę.

Mogą istnieć inne powody, dla których uznamy, że zakup jest zabroniony przez prawo.

Kiedy możemy wprowadzić zmiany do niniejszej Polityki?

Możemy wprowadzać zmiany do niniejszej Polityki z następujących powodów:

- jeśli uznamy, że dzięki temu będzie on łatwiejszy do zrozumienia lub bardziej pomocny;
- aby odzwierciedlić sposób prowadzenia naszej działalności, w szczególności jeśli zmiana jest konieczna ze względu na zmianę sposobu udostępniania systemu finansowego lub technologii;
- aby odzwierciedlić wymogi prawne lub regulacyjne, które nas obowiązują;
- aby odzwierciedlić zmiany w kosztach prowadzenia naszej działalności; lub
- ponieważ zmieniamy produkt Zapłać za pomocą Revolut.

Przed wprowadzeniem jakichkolwiek zmian zazwyczaj powiadomimy o tym z 30-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem aplikacji Revolut lub poczty elektronicznej. W niektórych przypadkach, jeśli zmiana będzie korzystna, możemy ją wprowadzić natychmiast i powiadomić o niej później.