

# Informazioni precontrattuali sui contratti e servizi offerti a distanza

(informazioni ai sensi del decreto legislativo italiano 6 settembre 2005, n. 206)

(Versione n. 01 datata 01-07-2022)

## Avviso preliminare

Il presente documento funge da informazioni precontrattuali e contiene importanti informazioni sui servizi disponibili a distanza e sulle modalità in cui sono erogati da Revolut. Ulteriori informazioni relative ai servizi remoti sono disponibili al Cliente nei moduli contrattuali e nella documentazione sulla trasparenza, che sono sempre disponibili al pubblico mediante accesso tramite il sito Web e su supporto durevole, la cui copia è consultabile per tutta la durata dei rapporti che il Cliente desidera stipulare. Il Cliente è pertanto invitato a leggere le suddette informazioni, insieme a tutta la documentazione precontrattuale e contrattuale, prima di stipulare un contratto con Revolut riguardante l'uso di tecniche di comunicazione remota.

## Definizioni

**App:** applicazione Revolut.

**Cliente:** una persona fisica interessata ad utilizzare i Servizi per fini non correlati ad attività professionali o imprenditoriali esercitate.

**Contratto:** ciascuno dei contratti relativi ai Servizi e che viene stipulato attraverso una o più Tecniche di comunicazione remota fino alla stipulazione del contratto, compresa la stipulazione del contratto stesso.

**Decreto:** il decreto legislativo italiano 6 settembre 2005, n. 206, (Codice del consumo) e successive modifiche e integrazioni.

**Documentazione legale:** tutta la documentazione precontrattuale e contrattuale relativa ai Servizi, preparata da Revolut (ad esempio, schede informative, documenti informativi sulle spese, termini e condizioni, ecc.), dalla Banca d'Italia (ad esempio, guide, guida pratica all'ABF, ecc.) o da altre terze parti.

**Revolut:** Revolut Bank UAB.

**Servizi:** sono i servizi e le attività di natura bancaria, finanziaria e relativa a pagamenti erogati da Revolut ai propri Clienti.

**Sistema di autenticazione:** la combinazione unica di indirizzo email e password e altri codici che consentono a Revolut di identificare il Cliente e a quest'ultimo di accedere ai Servizi e utilizzarli.

**Sito Web:** il sito Web accessibile all'indirizzo [www.revolut.com](http://www.revolut.com).

**Supporto durevole:** supporto cartaceo o durevole di altro tipo (ad esempio, documenti elettronici in "PDF", email, ecc.) che consente al Cliente di archiviare informazioni indirizzate a lui personalmente in modo da consentirne il facile recupero nel tempo e che consente la riproduzione senza modifiche delle informazioni archiviate. Tecniche di comunicazione remota: qualsiasi mezzo che, senza richiedere la presenza fisica e simultanea del Cliente e di Revolut o

dei suoi rappresentanti, può essere utilizzato per stipulare e terminare i Contratti (ad esempio, la rete Internet, la rete telefonica, ecc.)

## Informazioni

Nel caso dei Servizi pubblicizzati attraverso Tecniche di comunicazione remota, il Decreto conferisce al Cliente il diritto di ricevere le informazioni indicate di seguito e di recedere dal Contratto relativo nei casi e nelle modalità indicate di seguito.

Per le informazioni previste dal Decreto e non contenute nel presente documento, consultare la Documentazione legale, come meglio precisato nella definizione di cui sopra.

La Banca utilizza il Sito Web per rendere possibile l'accesso ai Servizi, ma anche come luogo per la pubblicazione e disponibilità costante di tutta la Documentazione legale, ivi comprese le condizioni generali dei Contratti nella versione in vigore di volta in volta.

Si richiede al Cliente di verificare l'adeguatezza degli strumenti informatici a sua disposizione (ad esempio, smartphone, personal computer, supporti durevoli, stampanti, ecc.), poiché tutta la Documentazione legale può essere acquisita dal Cliente attraverso i suddetti su Supporti durevoli per tutta la durata dei rapporti che il Cliente desidera stipulare. Inoltre, a causa delle suddette caratteristiche di pubblicazione e conoscenza costante, la Documentazione legale può fare riferimento a regole generali e condizioni contrattuali ed economiche per riferimento specifico al Sito Web, con conseguente opponibilità alle stesse nei confronti dei Clienti. Oltre a ciò, come da pratica costante di settore in materia di rapporti remoti attraverso Internet, alcune scelte (opzioni), ivi comprese quelle contrattuali, possono essere inviate ai clienti e acquisite dalla Banca tramite registrazione elettronica (nota come "point and click" o "punta e fai clic").

## Informazioni relative a Revolut e ai Servizi

Revolut Bank UAB

Konstitucijos pr. 21B, 08130 Vilnius, Repubblica di Lituania

N. di telefono: +370 5 214 3608 (si applicano le tariffe standard del provider di servizi di telecomunicazione)

Indirizzo email: [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com)

Sito Web: [www.revolut.com](http://www.revolut.com)

N. reg. centro statale dei registri delle aziende della Repubblica di Lituania: 304580906.

Revolut Bank UAB è una banca registrata e autorizzata nella Repubblica di Lituania con numero di società 304580906 e codice di autorizzazione LB002119, la cui sede legale è in Konstitucijos pr. 21B, 08130 Vilnius, Repubblica di Lituania. Revolut è autorizzata e regolata dalla Banca di Lituania e dalla Banca centrale europea come banca. È possibile visualizzare la licenza di Revolut sul sito Web della Banca di Lituania [qui](http://www.lb.lt) e i documenti di costituzione e aziendali sul sito Web del Registro lituano delle entità giuridiche [qui](http://www.registras.lt).

La Banca di Lituania è la banca centrale e l'autorità di vigilanza finanziaria della Repubblica di Lituania il cui indirizzo è Gedimino pr. 6, 01103 Vilnius, Repubblica di Lituania, numero di registro 188607684 (ulteriori informazioni sulla Banca di Lituania sono disponibili al sito Web [www.lb.lt](http://www.lb.lt), la Banca di Lituania può essere contattata al numero di telefono +370 800 50 500).

Revolut è una banca interamente online che offre i propri Servizi attraverso Tecniche di comunicazione remota e, in particolare, tramite il Sito Web e l'App. Alcuni tipi specifici di

Servizi possono anche prevedere che i Clienti facciano uso di terze parti con cui la Banca ha stipulato accordi specifici o se il Cliente accetta i termini e condizioni specifici.

L'intero rapporto tra il cliente e la banca è pertanto caratterizzato dall'uso di Tecniche di comunicazione remota. In particolare, relativamente ai Contratti e Servizi a cui si riferiscono le presenti informazioni, la Banca utilizza Tecniche di comunicazione remota per comunicare con i propri Clienti, ricevere le istruzioni operative date da questi ultimi e confermarne l'esecuzione, ad esempio il Sito Web, l'App, la posta ordinaria e l'email.

La documentazione relativa alle informazioni precontrattuali e contrattuali di Revolut fornisce una rappresentazione esaustiva delle caratteristiche specifiche di ciascuno dei Servizi, dei costi che il Cliente deve sostenere e dei metodi di pagamento ed esecuzione.

### **CONDIZIONI ECONOMICHE**

Le seguenti condizioni economiche sono espresse in euro. Il presente documento informa il cliente riguardo alle spese per l'utilizzo dei principali servizi collegati al conto di pagamento. Aiuterà il cliente a confrontare tali spese con quelle di altri conti. Le commissioni possono essere applicate anche per l'utilizzo di servizi collegati al conto che non sono elencati qui. Informazioni complete sono disponibili nella sezione Commissioni dei Termini personali. Le commissioni indicate sono valide fino a nuovo avviso e secondo i termini di legge. Le spese e le tasse previste dalla legge non sono indicate.

Maggiori informazioni sulle commissioni applicabili sono disponibili qui.

### **CHIUSURA E SOSPENSIONE DEL CONTO**

Per maggiori informazioni relative a quando possiamo sospendere o chiudere il Conto corrente del cliente, consultare la Sezione 24 dei Termini personali.

### **RECESSIONE DAL CONTRATTO DA PARTE DEL CLIENTE**

Per maggiori informazioni relative a come recedere dal contratto sul conto di pagamento, consultare la Sezione 6 dei Termini personali.

### **CHIUSURA DEL CONTO**

Il cliente può chiudere il Conto corrente, e quindi porre fine al contratto, in qualsiasi momento comunicandolo a Revolut attraverso l'app Revolut o inviando un'email all'indirizzo [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com).

Per maggiori informazioni relative a come chiudere il Conto corrente, consultare la Sezione 6 dei Termini personali Revolut.

### **Annullamento della carta Revolut**

Se il cliente cambia idea e non desidera più la carta Revolut, è sufficiente che lo comunichi; Revolut provvederà ad annullarla.

## Informazioni sui rischi

L'erogazione di servizi a distanza nel settore bancario e finanziario causa un aumento del livello di rischio operativo.

Si noti anche che tutti i servizi remoti presentano un rischio più elevato alla sicurezza delle operazioni (ad esempio, a causa di hacker, appropriazione illecita di chiavi di sicurezza e/o dati, ecc.). Poiché il Cliente viene identificato dalla Banca esclusivamente attraverso la verifica del Sistema di autenticazione adottato nell'ambito delle Tecniche di comunicazione remota, è tenuto a mantenere segreti tutti i codici, dispositivi e procedure utilizzati per l'accesso ai Servizi e il loro utilizzo.

L'uso di Tecniche di comunicazione remote comporta la responsabilità del Cliente per l'utilizzo, in qualsiasi caso e da parte di chiunque, dei Servizi per tutte le operazioni eseguite attraverso il Sistema di autenticazione. Fatto salvo l'impegno da parte della Banca ad adottare tutte le misure volte a limitare i rischi di utilizzo indebito dei Servizi, il Cliente è responsabile di tenere al sicuro e utilizzare correttamente il Sistema di autenticazione, nonché delle eventuali conseguenze negative derivanti dall'utilizzo indebito causate da eventuali terzi, anche se in seguito allo smarrimento o furto del Sistema di autenticazione stesso.

In caso di furto, smarrimento, furto o smarrimento della riservatezza del Sistema di autenticazione o dei dispositivi utilizzati per la ricezione delle password da parte della banca, il Cliente è tenuto a informare la Banca immediatamente e cambiare i codici e le password utilizzati per fare uso dei Servizi. In qualsiasi caso, il Cliente è tenuto a denunciare l'accaduto alle Autorità competenti.

Per maggiori informazioni sulla sicurezza, si invita il Cliente a consultare la sezione pertinente dedicata alla sicurezza sul Sito Web.

Si informa il Cliente che è sua responsabilità utilizzare i dispositivi tecnologici resi disponibili dalla Banca per limitare il rischio di truffe informatiche.

La Banca sarà sempre in grado di fornire, a prova dei Contratti stipulati, delle operazioni eseguite e di qualsiasi comunicazione effettuata tramite tecniche di comunicazione remota, i documenti nei propri registri e i relativi documenti di saldo intestati al Cliente, nonché tutte le prove aggiuntive che possono essere ottenute dai sistemi e dalle procedure (computer, telefono, ecc.) impiegati per l'utilizzo delle Tecniche di comunicazione remota (ivi comprese le comunicazioni trasmesse mediante email ordinaria).

Tenendo in considerazione la complessità e la continua evoluzione dei sistemi e delle tecnologie di sicurezza utilizzati nelle Tecniche di comunicazione remota, è molto probabile che i Servizi erogati attraverso di esse possano essere interrotti o sospesi, anche senza avviso al Cliente. Ad esempio, al fine di consentire la verifica della sicurezza e di qualsiasi altro aspetto correlato all'efficienza e alla regolarità delle Tecniche di comunicazione remota e al Sistema di autenticazione utilizzati, il Cliente accetta che la Banca possa, in qualsiasi momento, sospendere l'uso di una o più Tecniche di comunicazione remota, anche durante l'impiego, e riattivarle solo previa ricezione delle conferme pertinenti.

L'utilizzo dei servizi attraverso Tecniche di comunicazione remota avviene su scelta libera e consapevole del Cliente, con accettazione del maggior livello di rischio che le suddette tecniche comportano.

## Informazioni sul Sistema di garanzia dei depositi

Il denaro sul Conto corrente del cliente è protetto dall'assicurazione dei depositi lituana amministrata dall'Assicurazione statale per i depositi e gli investimenti aziendali (VĮ "Indėlių ir investicijų draudimas"), in conformità con le condizioni stabilite dalla legge sull'assicurazione dei depositi e sulle responsabilità verso gli investitori della Repubblica di Lituania che sono disponibili qui. Non ci sono meccanismi aggiuntivi (chiamati "fondi di garanzia") che proteggono il denaro nel Conto corrente.

## Diritto applicabile e lingua delle comunicazioni

Al rapporto derivante dai Contratti tra la Banca e il Cliente si applica la legge lituana. Nella Documentazione legale, nell'utilizzo dei Servizi e nelle relative comunicazioni, la Banca usa la lingua inglese o italiana.

## Informazioni relative alle procedure di reclamo/appello

Pur facendo sempre del suo meglio, Revolut è consapevole che talvolta le cose possano non andare come previsto. Per presentare un reclamo, il cliente è pregato di contattare Revolut. Revolut accetterà e prenderà in considerazione qualsiasi reclamo inviato dal cliente. Revolut fornirà la propria risposta finale al reclamo del cliente o una lettera che spiega perché la risposta finale non è stata completata entro 15 giorni lavorativi dopo il reclamo e, in circostanze eccezionali, entro 35 giorni lavorativi (verrà comunicato al cliente se questo è il caso).

### **Modalità di presentazione di un reclamo**

Se il cliente desidera solamente parlare con qualcuno di un problema che lo riguarda, può contattare Revolut attraverso la chat disponibile nell'app Revolut. La chat in-app è il nostro strumento di assistenza clienti e le nostre risposte alle domande poste dal cliente attraverso la chat in-app non sono soggette ai tempi di gestione dei reclami indicati sopra. Di solito le questioni vengono risolte rapidamente attraverso l'app. È probabile che il cliente debba fornire a Revolut le informazioni seguenti.

Se lo desidera, il cliente può presentare il reclamo utilizzando questo modulo. Oppure può inviare un'email a [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com). Se il cliente esprime il desiderio di presentare un reclamo mentre sta comunicando con noi, gli forniremo un modulo di reclamo; in alternativa, potremmo inviare il modulo di reclamo formale per conto del cliente e chiedere ai nostri agenti di analizzare il suo caso come un reclamo formale.

Dovranno essere fornite le seguenti informazioni:

- nome e cognome;
- numero di telefono e indirizzo email associati al conto;
- descrizione del problema;
- data in cui è insorto il problema e
- modalità di risoluzione del problema desiderata dal cliente.

Revolut esaminerà il reclamo e risponderà al cliente via email. La comunicazione con il cliente avverrà in inglese, salvo diversa indicazione di Revolut.

Indipendentemente da quanto sopra, il cliente ha sempre il diritto di rivolgersi alle autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui sopra in relazione a qualsiasi reclamo sul servizio di Revolut. Qualora ritenga che Revolut abbia violato la legge, il cliente ha anche il diritto di rivolgersi a qualsiasi tribunale competente.

### **Autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i reclami relativi ai servizi finanziari**

Se il cliente non è soddisfatto di come Revolut ha trattato il suo reclamo, può riferirlo alla Banca di Lituania entro 1 (un) anno dalla data di invio del reclamo. In questo caso, la Banca di Lituania agirà come autorità extragiudiziale di risoluzione delle controversie che si occupa delle controversie tra i consumatori e i fornitori di servizi finanziari.

L'indirizzo è: Žalgirio g. 90, 09303 Vilnius, Repubblica di Lituania.

Per maggiori informazioni si rimanda al relativo sito Web.

Se il cliente desidera avere la possibilità di rivolgersi alla Banca di Lituania come autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie, deve presentare il reclamo a Revolut entro 3 (tre) mesi dal giorno in cui ha scoperto o avrebbe dovuto scoprire la presunta violazione dei suoi diritti o interessi legittimi derivanti dal contratto con Revolut.

L'esame del reclamo presso la Banca di Lituania è gratuito.

L'autorità per la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori non legate alle competenze della Banca di Lituania è l'Autorità statale per la protezione dei diritti dei consumatori.

L'indirizzo è: Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, Repubblica di Lituania.

Per maggiori informazioni si rimanda al relativo sito Web.

Il cliente può anche fare affidamento sulle norme obbligatorie di protezione dei consumatori del paese dell'area SEE in cui vive. Il cliente può presentare un reclamo alle rispettive autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie che gestiscono i reclami dei consumatori nel suo paese in relazione ai servizi finanziari offerti da Revolut. L'elenco di tali autorità è disponibile qui.

### **Autorità di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i reclami relativi all'elaborazione dei dati personali**

Il cliente ha il diritto di presentare un reclamo all'Ispettorato di Stato per la protezione dei dati (SDPI), l'autorità di controllo lituana per i problemi di protezione dei dati.

L'indirizzo è: L. Sapiegos g. 17, 10312, Vilnius, Repubblica di Lituania; email: ada@ada.lt.

Per maggiori informazioni si rimanda al relativo sito Web.

### **Maggiori informazioni**

Fare clic qui per maggiori informazioni in merito alla procedura di gestione dei reclami.

## **Altri diritti del Cliente**

Il Cliente può opporsi in qualsiasi momento durante il periodo di validità del Contratto all'uso di mezzi elettronici di comunicazione e utilizzare mezzi di comunicazione diversi da quelli utilizzati dalla Banca purché siano compatibili con la natura dei Servizi offerti dalla Banca e inviando una richiesta registrata presso la Banca.

Il Cliente terrà in considerazione che la Banca può applicare commissioni relative all'invio di comunicazioni al Cliente per posta nei casi permessi dalla legge e dai provvedimenti normativi applicabili, ove specificato nella documentazione sulla trasparenza della Banca.

Il Cliente ha inoltre diritto di recedere dai prodotti e Servizi utilizzati nel modo previsto dai relativi Contratti.