

Какво представлява полицата за защита на купувача?

Както е описано в условията на личните планове и на Business, по които се ръководи вашата сметка, клиентите на Revolut („**Клиенти**“ или „**вие**“) могат да използват „Revolut Pay“, за да плащат за покупки от фирми, които използват Revolut Pay за получаване на плащания („**Търговци**“).

Както потребителите на лични планове, така и потребителите на Business, могат да се възползват от защита като клиенти по настоящата Полица за защита на купувача („**Полица**“). Ако клиент на Business използва Revolut Pay, за да направи покупка от търговец, той ще действа в качеството си на купувач и следователно ще има покритие. Ако обаче същият клиент на Business използва Revolut Pay, за да получи плащане от някой друг, ще действа в качеството си на търговец.

Когато клиентите закупят отговарящ на условията продукт чрез „Revolut Pay“, те са защитени в съответствие с Полицата и ще следваме процеса, описан в настоящата Полица, за да разрешим всякакви спорове между клиента и търговеца.

Няма разходи за сметка на клиента за ползване на Полицата и с нея не са свързани никакви такси.

Всички термини с главни букви, които не са описани в настоящата Полица, имат смисъла, даден им в правилата и условията, по които се ръководи вашата сметка на Revolut.

Какви покупки се покриват и какви не се покриват от тази Полица?

Тази Полица обхваща всички покупки, които отговарят на следните критерии („**Отговаряща на условията покупка**“):

- клиент е направил покупката от търговец чрез „Revolut Pay“; и
- покупката не е на продукт, който не се включва.

Покупка, направена с „Revolut Pay“, означава Незабавен превод, направен от клиент към търговец при онлайн плащане, както е описано в условията на личните планове и на Business, според които се ръководи сметката ви. Всички други Незабавни преводи (например направен от вас през приложението Revolut) не се покриват по настоящата Полица.

Продукт, който не се включва, е:

- имот, например недвижимо имущество или земя;
- превозни средства, например самолети, лодки, коли и друг вид моторни превозни средства;

- бизнес, например прехвърляне на собственост във връзка с действащо предприятие;
- персонално изработени продукти или услуги, които нямат обективен, измерим резултат, например мебели по поръчка, услуги за оптимизация за търсачки (SEO);
- финансови продукти: ценни метали, инвестиции, криптовалути, дигитални активи, например всичко, което може да се използва като пари в брой;
- хазарт и игри на късмета;
- дарения; или
- всяка покупка, свързана с трансакция, която е забранена от свързаните правила и условия.

Клиентите не получават защита за която и да е друга покупка. Това означава, че клиентите не ползват защитата само защото правят покупка от сметката си на Revolut. Например, не ползвате защита само защото използвате картата си на Revolut или извършвате плащане от приложението Revolut.

Клиентите не са защитени при иск срещу търговец, който i) е започнал производство по несъстоятелност, прекратяване, управление, ликвидация или фалит; или ii) вече е обявено в несъстоятелност, под управление, ликвидирано, прекратено или във фалит към момента на сделката или на иска.

Какъв иск мога да предявя по настоящата Полица?

Тази Полица дава възможност на клиентите да подават иски, ако направят отговаряща на условията покупка и се случи нещо от изброените:

- покупката ви не е доставена или услугата не е получена;
- покупката ви е доставена, но се различава материално от описаното, дефектна е или е фалшификат;
- покупката ви е анулирана или търговецът по друг повод ви е обещал възстановяване на сумата, но не сте получили възстановяването;
- това, което сте получили, ви е неправилно продадено;
- поискали сте от търговец да анулира предстоящо периодично плащане, но това не е направено; или
- покупката ви е забранена със закон.

Не можете да предявите иск за нищо друго.

А за измама?

Тази полица покрива измама от търговец за отговарящи на условията покупки. Не покрива измама от трети лица, които не са търговецът, тъй като правата ви в такава ситуация се регулират от закона и условията на Business или личния ви план, по които се ръководи вашата сметка. Ако смятате, че сте жертва на измама от трета страна, незабавно се свържете с нас чрез приложението Revolut. Не е необходимо първо да се свързвате с търговеца, а шансовете да успеем да ви помогнем ще са по-големи, ако се свържете с нас колкото се може по-рано.

Как ще бъдат обработвани исквете?

Преди да подадете иск по настоящата Полица, трябва да се опитате да разрешите споровете с търговеца, от когото е направена покупката (и ще поискаме доказателство, че сте направили това). Това е така, защото търговецът е в най-добра позиция да върне, замени или възстанови сумата за вашата покупка (и се надяваме, че ще направи това по-бързо в сравнение с времето, което отнема да се обработи иск по Полицията).

Ако не можете да разрешите спора си с търговеца, ще обработим иска ви въз основа на изложеното в настоящата Полица. Най-общо следваме процес в две стъпки:

- първо, ще сътрудним за разговор между вас и търговеца, за да се опитаме да разрешим иска. Надяваме се, че ще достигнете до разрешение; и
- второ, ако вие и търговецът не можете да постигнете съгласие, искът ще бъде отнесен до нас и ние ще вземем решение.

Подаване на иск от клиента и опит за постигане на разрешаването му с търговеца

Преди един иск да може да бъде разгледан от нас в съответствие с настоящата Полица, първо клиентът и търговецът трябва да опитат да разрешат въпроса. След като клиент подаде иск към нас, ще изпълним описания по-долу процес:

- Иск трябва да се подаде от клиента чрез приложението Revolut в рамките на 90 дни от датата на доставката или изпълнението на транзакцията или 360 дни след транзакцията (което е първо).
- Когато подадете иска си, ще ви помолим да ни предоставите доказателства в негова подкрепа. Това, което ще е необходимо да предоставите, зависи от естеството на иска ви. При всички случаи обаче ще е необходимо да ни предоставите доказателства за това, че сте се опитали да разрешите иска с търговеца, преди да подадете иска.
- Когато получим иск, ще го предадем към търговеца. След като предадем иска към търговеца, той ще разполага с 15 дни да отговори и да отправи предложение към

клиента.

- Ако търговецът не отговори в рамките на 15 дни, искът ще бъде решен по подразбиране в полза на клиента и ще върнем средствата от търговеца към клиента, възстановявайки сумата.
- Ако търговецът отговори в рамките на 15 дни, ще предадем отговора и предложението на клиента.
- Клиентът ще разполага с 10 дни да прегледа отговора и предложението. Ако в рамките на тези 10 дни клиентът не отговори, предложението ще се счита за прието от клиента и искът ще бъде закрит.
- Ако предложението бъде прието или се сметне за прието от клиента, ще извършим плащането към клиента, ако такова се съдържа в предложението от търговеца към клиента, от името на търговеца.
- Клиентът може също и да откаже отговора. Ако клиентът направи това, трябва да предостави обяснение защо отговорът на търговеца не е приемлив. Това трябва да се случи в рамките на 10-те дни, дадени за отговор.
- Търговецът ще разполага с 10 дни да прегледа отговора на клиента. Ако търговецът не отговори в рамките на тези 10 дни, ще се счита, че отговорът се приема.
- Ако отговорът бъде приет или се сметне за приет от търговеца, ще извършим изискваното плащане от търговеца към клиента от името на търговеца.
- Ако търговецът откаже предложението на клиента, искът ще бъде прехвърлен за решение към нас съгласно настоящата Полица.

Когато клиент подаде иск, ще поискаме да предостави следната информация. Тя ще бъде предоставена на търговеца и също така ще бъде използвана за нас, ако искът бъде отнесен към нас.

- Доказателство, че сте се опитали да разрешите иска директно с търговеца.
- Подробно описание на това, което сте закупили.
- Доказателство, че доставка или връщане са извършени или не са били извършени успешно (което е подходящо).
- Обяснение и всякакви подкрепящи доказателства за това защо вашият иск отговаря на критериите на настоящата полица.
- Всякакви други доказателства, които са ни необходими, за да разрешим иска ви.

Как ще вземаме решения по искове

Ако търговецът и клиентът не могат да постигнат съгласие в рамките на времеви период за обработка на иска, искът се предава към нас за решение.

Когато искът бъде отнесен до нас, нашият екип за разрешаване на оспорвания ще прегледа всички данни за случая и подкрепящите ги доказателства. Ще се стремим да предоставим крайно решение в рамките на 15 дни.

Ще се опитаме да вземем решение по иска въз основа на информацията, предоставена ни от търговеца и клиента по време на дискусиата между тях. Понякога обаче може да се наложи да поискаме допълнителна информация от търговеца или клиента. Ако поискаме допълнителна информация, търговецът или клиентът ще разполагат с 10 дни да ни я предоставят. Ако търговецът или клиентът не осигурят доказателствата в рамките на това време, решението по иска ще бъде взето въз основа на доказателствата, с които разполагаме.

Когато вземем решение по иск на клиент, или ще:

- отхвърлим иска на клиента; или
- ще уважим иска на клиента и ще определим дали се дължи пълно или частично възстановяване на сумата от търговеца към клиента.

Ако решим че се дължи пълно или частично възстановяване на сумата от търговеца към клиента, ще извършим плащането от търговеца към клиента от името на търговеца. Ако обработим възстановяване на сума, за което се изисква обмен на валута, ще приложим обменния курс към момента на възстановяването на сумата, а не курсът, който е бил валиден към момента на първоначалната трансакция.

Нашата Полица не е гаранция или застраховка. Това е просто механизъм, чрез който молим търговеца да се съгласи на възстановяване на сума при определени обстоятелства, ако преценим, че тези обстоятелства са на лице. Всяко решение, което вземем относно това дали отговаряте на условията (като клиент), или дали носите отговорност (като търговец) по настоящата Полица се правят от нас, по наша собствена преценка и са окончателни. Няма да ви предоставяме основания за тези решения.

Полицата не се отразява на останалите ви законни права спрямо търговеца (или спрямо нас). Това е само допълнителна услуга, която изискваме от търговците, за да ви защитим, когато правите покупка чрез Revolut Pay. Ако не сте доволни от нашето решение по вашия иск, пак можете да потърсите тези други права, но се съгласявате, че нашето решение съгласно Полицата е окончателно и само по себе си не може да бъде оспорено и че не е необходимо да предоставяме причини за него.

Освен това се съгласявате, че тази Полица е механизъм, чрез който можете да подадете иск срещу търговеца, а не срещу нас. Нищо в тази Полица не ви дава право да подавате иск срещу нас по отношение на която и да е покупка.

Как ще решим дали покупка не е доставена или услуга не е получена?

Клиентите са защитени съгласно тази Полица, ако покупката им не е била доставена или услугата не е била получена. Ще решим дали това се е случило, или не, по наша собствена преценка.

Като цяло ще считаме, че покупката не е доставена или услугата не е получена, ако:

- търговецът не може да предостави доказателство за доставка (за стоки) или за получаване (за услуги);
- не е доставена в рамките на 14 дни от определената дата за доставка или получаване; и/или
- клиентът може да ни предостави категорично доказателство за неуспешна доставка (например разписка за проследяване, показваща, че не е доставена или е доставена на грешен адрес).

Може да има и други причини да решим, че дадена покупка е доставена или не е доставена или услуга е била получена или не е била получена.

Как ще решим дали покупката се различава материално от описаното или е дефектна?

Клиентите са защитени съгласно тази Полица, ако покупката им се различава материално от това, което е описано от търговеца, или ако е дефектна. Ще решим дали това се е случило, или не, по наша собствена преценка.

Като цяло ще считаме, че покупката ви не отговаря на описаното от търговеца или е дефектна, ако това, което е доставено:

- не отговаря на това, което е описано от търговеца по време на процеса на продажба в материално отношение; или
- е било повредено или дефектно, когато е получено от вас.

Може да има други причини, поради които да решим, че дадена покупка е или не е според описаното от търговеца или дефектна.

Това означава нещо повече от критика относно качеството на покупката или вашата удовлетвореност от нея. Например, ако сте закупили летяща кола:

- няма да се ползвате от покритие, ако считате, че не лети достатъчно бързо или усещате турбулентност, но ще ползвате покритие, ако изобщо не лети;
- ще ползвате покритие, ако е описана като нова, а е използвана; или
- ще ползвате покритие, ако е била повредена по време на доставката.

Ако твърдите, че покупка не отговаря на описаното от търговеца в материално изражение или е повредена, може да поискаме да я върнете на търговеца и да предоставите доказателство, че сте го направили, преди да придвижите иска си. Ако изискваме това, трябва да изчакате 10 дни от датата, на която връщането е изпратено

към търговеца, преди да продължим с придвижването на иска ви. Това е с цел да се предостави достатъчно време на търговеца да получи продукта и потенциално да осигури възстановяване на сумата. В някои случаи е възможно да не можете да върнете покупката (например търговецът не е предоставил адрес за връщане). В такива случаи ще е достатъчно да предоставите доказателство, че сте се опитали да върнете покупката.

Как решаваме дали покупката ви е фалшификат?

Клиентите ползват защита съгласно тази Полица, ако покупката им е фалшификат. Ще решим дали това се е случило, или не, по наша собствена преценка.

Като цяло ще считаме, че покупката ви е фалшификат, ако е идентифицирана като фалшификат от едно или няколко от следните лица:

- собственикът на интелектуалната собственост или оторизиран представител;
- митническа агенция, правораздаващ орган или друг правителствен орган; и/или
- експерт трето лице.

Може да има други причини, поради които да решим, че дадена покупка е или не е фалшификат.

Ако ви е казано, че закупеният артикул е фалшификат, можете да подадете иска дори още да не сте получили артикула.

Как решаваме дали покупката ви е неправилно продадена?

Клиентите ползват защита съгласно тази Полица, ако покупката им е неправилно продадена. Ще решим дали това се е случило, или не, по наша собствена преценка.

Като цяло ще считаме, че покупката ви е неправилно продадена в следните случаи:

- търговецът (или някой действащ от негово име) подтикне клиента да извърши покупката, като предоставя неточна, непълна или подвеждаща информация за самата покупка;
- търговецът (или някой действащ от негово име) подтикне клиента да извърши покупката, като предоставя неточна, непълна или подвеждаща информация относно нуждата на клиента от продукта; и/или
- за да може клиентът да използва покупката, трябва да разчита на трети лица освен търговеца, по начин, който е вреден за клиента, и не е бил подходящо оповестен от търговеца.

Може да има други причини, поради които да решим, че дадена покупка е или не е продадена неправилно.

Как решаваме дали искането на клиент да се прекрати периодично плащане не е изпълнено от търговеца?

Клиентите са защитени съгласно тази Полица, в случай че поискат от търговец да анулира периодично плащане:

- поне един работен ден преди то да бъде удържано, а търговецът удържи плащането въпреки това; или
- в случай че за покупката е необходима доставка след удържане на плащането, но преди търговецът да е изпратил покупката, и търговецът откаже да възстанови сумата за плащането.

Под периодично плащане имаме предвид плащане с Revolut Pay, което е планирано да се удържа периодично и не се одобрява от клиента всеки път, когато плащането се удържа (дефинирано в Условиата за плащане на Revolut Pay като **„Плащане по инициатива на търговеца“**).

Като цяло ще считаме, че търговецът не е изпълнил искане за анулиране в следните случаи:

- клиентът не е дал активно съгласие за отделно плащане; или
- клиентът е поискал плащането да не бъде извършвано поне един работен ден преди удържането му.

Ако клиент поиска периодично плащане да бъде спряно, търговецът трябва да приеме всички предстоящи плащания за прекратени.

Може да има други причини, поради които да решим, че предстоящо плащане е било валидно анулирано.

Как решаваме дали покупката ви е била забранена със закон?

Клиентите ползват защита съгласно тази Полица, ако покупката им е забранена със закон. Ще решим дали това се е случило, или не, по наша собствена преценка.

Като цяло ще считаме, че покупката е забранена със закон в следните случаи:

- местното за търговеца законодателство забранява покупката да се извърши от клиента или продажбата да се извърши от търговеца; и/или
- местното за клиента законодателство забранява покупката да се извърши от клиента или продажбата да се извърши от търговеца.

Може да има други причини, поради които да решим, че дадена покупка е забранена със закон.

Кога може да направим промени в тази Полица?

Можем да направим промени в тази Полица поради следните причини:

- ако считаме, че така по-лесно ще я разбирате или ще ви е по-полезна;
- за да отразява начина, по който се управлява нашият бизнес, особено ако промяната е необходима поради промяна в начина, по който се предоставя дадена финансова система или технология;
- за да отразяват правните или регулаторните изисквания, които се отнасят до нас;
- за да се отразят промените в разходите за управление на нашия бизнес; или
- защото променяме продукта Revolut Pay.

В общия случай ще ви предоставим 30 дни предизвестие чрез приложението Revolut или имейл, преди да направим каквито и да е промени. В някои случаи, ако промяната е от полза, може да направим промяната незабавно и да ви предоставим известие за промяната след това.