

Wat is het kopersbeschermingsbeleid?

Zoals beschreven in de Persoonlijke en Zakelijke voorwaarden die van toepassing zijn op uw rekening, kunnen Revolut-klanten ('**Klanten**' of '**u**') 'Revolut Pay' gebruiken om aankopen te betalen bij bedrijven die Revolut Pay gebruiken om betalingen te ontvangen ('**Handelaren**').

Zowel persoonlijke als zakelijke gebruikers kunnen als Klanten worden beschermd door dit Kopersbeschermingsbeleid ('**Beleid**'). Als een Zakelijke klant Revolut Pay gebruikt om een aankoop te doen bij een Handelaar, zal deze handelen als een koper en dus gedekt zijn. Als dezelfde Zakelijke klant echter Revolut Pay gebruikt om een betaling van iemand anders te ontvangen, dan zal deze handelen als een Handelaar. Wanneer Klanten een in aanmerking komend product kopen met behulp van 'Revolut Pay', worden zij beschermd door dit Beleid en zullen wij het proces volgen dat in dit Beleid is uiteengezet om eventuele geschillen tussen de Klant en de Handelaar op te lossen.

Klanten kunnen ons Beleid gratis gebruiken en er zijn geen kosten aan verbonden. Termen met een hoofdletter die niet zijn gedefinieerd in dit Beleid hebben de betekenis die eraan is gegeven in de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op uw Revolut-rekening.

Welke aankopen worden wel en niet gedekt door dit Beleid?

Dit Beleid dekt elke aankoop die aan de volgende criteria voldoet (een '**In aanmerking komende aankoop**'):

- de aankoop wordt gedaan door een Klant bij een Handelaar met behulp van 'Revolut Pay'; en
- de aankoop is niet voor een uitgesloten product.

Een aankoop die wordt gedaan met behulp van 'Revolut Pay' houdt een Directe overschrijving van een Klant naar een Handelaar via een online betaling, zoals beschreven in de Persoonlijke en Zakelijke voorwaarden die van toepassing zijn op uw rekening. Alle andere Directe overschrijvingen (bijv. een die u hebt gedaan naar een Handelaar via de Revolut-app) vallen niet onder dit Beleid.

Een uitgesloten product is:

- vastgoed, bijv. onroerende zaken of land;
- voertuigen/vaartuigen zoals vliegtuigen, boten, auto's en andere gemotoriseerde vervoermiddelen
- bedrijven, bijv. eigendomsoverdracht in verband met going concerns;

- een gepersonaliseerd(e) product of dienst zonder doel, meetbaar resultaat, bijv. meubilair op maat, SEO-services;
- financiële producten; grondstoffen, beleggingen, cryptovaluta, digitale activa, bijv. alles dat als contant geld kan worden gebruikt;
- gokken of kansspelen;
- donaties; of
- elke aankoop waarbij een transactie is betrokken die is verboden volgens onze relevante algemene

Klanten zijn niet beschermd voor andere aankopen. Dit betekent dat Klanten niet zijn beschermd alleen omdat u een betaling doet met uw Revolut-rekening. U bent bijvoorbeeld niet beschermd alleen omdat u uw Revolut-kaart gebruikt of een betaling doet via de Revolut-app.

Klanten zijn niet beschermd voor een vordering tegen een Handelaar die i) een insolventie-, liquidatie-, beheer-, vereffening- of faillissementsprocedure is gestart; of ii) al insolvent, onder beheer, vereffend, geliquideerd of failliet is verklaard op het moment van de transactie of vordering.

Waarvoor kan ik een claim indienen onder dit Beleid?

Op grond van dit Beleid kan een Klant een claim indienen als u een In aanmerking komende aankoop doet en een van de volgende dingen gebeurt:

- uw aankoop is niet geleverd of een service is niet ontvangen;
- uw aankoop werd geleverd maar was wezenlijk anders dan beschreven, was defect of was nagemaakt;
- uw aankoop werd geannuleerd, of de Handelaar heeft u anderszins een terugbetaling beloofd, maar u hebt geen terugbetaling ontvangen;
- wat u hebt gekocht, is verkeerd aan u verkocht;
- u hebt de Handelaar gevraagd om een komende periodieke betaling te annuleren en die deed dat niet; of
- uw aankoop was bij wet verboden.

U kunt nergens anders aanspraak op maken.

Hoe zit het met fraude?

Dit Beleid dekt fraude door een Handelaar wat betreft In aanmerking komende aankopen. Het dekt geen fraude door derden die niet de Handelaar zijn, omdat uw rechten op dit gebied worden geregeld door de wet en de Persoonlijke en Zakelijke

voorwaarden die op uw rekening van toepassing zijn. Als u denkt dat u het slachtoffer bent van fraude door een derde partij, neem dan onmiddellijk contact met ons op via de Revolut-app. U hoeft niet eerst contact op te nemen met de Handelaar, en wij hebben meer kans om u te helpen als u zo snel mogelijk contact met ons opneemt.

Hoe worden claims afgehandeld?

U dient eventuele problemen met de Handelaar bij wie u uw aankoop heeft gedaan op te lossen voordat u een claim indient onder dit beleid (en wij zullen u vragen om bewijs dat u dit hebt gedaan). Dit is omdat de handelaar het best in staat is om uw aankoop te retourneren, vervangen of terugbetalen (en dit hopelijk sneller kan doen dan het verwerken van een claim op grond van het beleid).

Indien u uw geschil met de Handelaar niet kunt oplossen, zullen wij uw claim behandelen op basis van het in dit Beleid uiteengezette beleid. In essentie volgen wij een procedure van twee stappen:

- eerst zullen wij een gesprek tussen u en de Handelaar opzetten om te proberen de claim op te lossen. Hopelijk komen u en de Handelaar tot een oplossing; en
- ten tweede, indien u en de Handelaar geen overeenstemming kunnen bereiken, wordt de claim aan ons voorgelegd en nemen wij een beslissing.

Een claim als Klant indienen en deze met de Handelaar proberen op te lossen

Voordat een claim door ons kan worden beoordeeld op grond van dit beleid, dienen de Klant en de Handelaar eerst zelf te proberen het probleem op te lossen. Zodra een Klant een claim bij ons indient, zullen wij de onderstaande procedure volgen:

- Een claim dient door de Klant te worden ingediend via de Revolut-app binnen 90 dagen na de datum van levering of uitvoering van de transactie of 360 dagen na de transactie (afhankelijk van wat het eerst plaatsvindt).
- Wanneer u uw claim indient, vragen wij u om bewijsstukken ter ondersteuning van uw claim te verstrekken. De documenten die u moet verstrekken, zijn afhankelijk van de aard van uw claim. In alle gevallen dient u ons echter bewijs te verstrekken dat u hebt geprobeerd de claim met de Handelaar op te lossen voordat u de claim indient.
- Wanneer wij een claim ontvangen, zullen wij deze doorgeven aan de Handelaar. Zodra wij de claim aan de Handelaar hebben doorgegeven, heeft deze 15 dagen de tijd om te reageren en de Klant een aanbod te doen.
- Indien de Handelaar niet binnen deze termijn van 15 dagen reageert, wordt de claim bij verstek in het voordeel van de Klant beslist en zullen wij het bedrag

terugstorten naar de Klant.

- Indien de Handelaar niet binnen 15 dagen reageert, zullen wij de reactie en het aanbod doorgeven aan de Klant.
- De Klant heeft tien dagen de tijd om het antwoord en het aanbod te bekijken. Indien de Klant niet binnen deze termijn van tien dagen reageert, wordt het aanbod geacht door de Klant te zijn aanvaard en wordt de claim afgesloten.
- Indien het aanbod door de Klant wordt aanvaard of geacht wordt te zijn aanvaard, zullen wij namens de Handelaar alle betalingen verrichten die in het aanbod van de Handelaar aan de Klant zijn opgenomen.
- De Klant kan het antwoord ook afwijzen. Indien de Klant dit doet, dient hij/zij een toelichting te geven waarom het antwoord van de Handelaar niet acceptabel was. Dit dient te gebeuren binnen de termijn van tien dagen waarover zij beschikken om te reageren.
- De Handelaar heeft tien dagen de tijd om het antwoord van de Klant te beoordelen. Indien de Handelaar niet binnen die termijn van tien dagen reageert, wordt het antwoord geacht te zijn aanvaard.
- Indien het antwoord door de Handelaar wordt geaccepteerd of geacht wordt te zijn geaccepteerd, zullen wij namens de Handelaar alle vereiste betalingen aan de Klant verrichten.
- Indien de Handelaar het aanbod van de Klant afwijst, wordt de claim ter beslissing aan ons voorgelegd overeenkomstig dit Beleid.

Wanneer een Klant een claim indient, vragen wij hem/haar om de volgende informatie te verstrekken. Dit wordt doorgegeven aan de Handelaar en ook door ons gebruikt indien de claim aan ons wordt doorgegeven.

- Bewijs dat u hebt geprobeerd de claim rechtstreeks met de Handelaar op te lossen.
- Een gedetailleerde beschrijving van wat u hebt aangeschaft.
- Bewijs dat een levering of retourzending heeft plaatsgevonden of is mislukt (indien van toepassing).
- Een toelichting, met eventuele bewijsstukken, waarom uw claim voldoet aan de criteria in dit beleid.
- Alle andere bewijsstukken die wij nodig hebben om uw claim af te handelen.

Hoe wij over claims beslissen

Indien de Handelaar en de Klant binnen de termijn voor de afhandeling van de klacht geen overeenstemming kunnen bereiken, wordt de klacht ter beslissing aan ons voorgelegd.

Zodra een claim bij ons wordt ingediend, zal ons team voor geschillenbeslechting alle details van de zaak en het ondersteunende bewijsmateriaal beoordelen. Wij streven ernaar om binnen vijftien dagen een definitieve beslissing te nemen.

Wij zullen proberen een beslissing te nemen over een claim op basis van de informatie die door de Handelaar en de Klant tijdens hun besprekingen is verstrekt. Het kan echter voorkomen dat wij de Handelaar of de Klant om meer informatie moeten vragen. Indien wij om meer informatie vragen, heeft de Handelaar of de Klant tien dagen de tijd om deze te verstrekken. Indien de Handelaar of de Klant het bewijs niet binnen die termijn verstrekt, wordt de claim beoordeeld op basis van het bewijs waarover wij beschikken.

Wanneer wij een beslissing nemen over een claim van een Klant, zullen wij:

- de claim van de Klant afwijzen; of
- de claim van de Klant toewijzen en bepalen of de Handelaar de Klant een volledige of gedeeltelijke terugbetaling is verschuldigd.

Indien wij besluiten dat de Handelaar een volledige of gedeeltelijke terugbetaling aan de Klant is verschuldigd, zullen wij die betaling namens de Handelaar aan de Klant verrichten. Indien wij een terugbetaling verwerken waarvoor een wisselkoers van toepassing is, hanteren wij de wisselkoers op het moment van de terugbetaling en niet de koers op het moment van de oorspronkelijke transactie.

Ons beleid is geen garantie, waarborg of verzekering. Het is slechts een mechanisme waarmee wij Handelaren vragen om u in bepaalde omstandigheden een terugbetaling te doen, indien wij van mening zijn dat aan die voorwaarden is voldaan. Alle beslissingen die wij nemen over uw geschiktheid (als Klant) of aansprakelijkheid (als Handelaar) onder dit Beleid worden door ons naar eigen goeddunken genomen en zijn definitief. Wij zullen geen redenen voor deze beslissingen verstrekken.

Het Beleid heeft geen invloed op uw andere wettelijke rechten jegens de Handelaar (of jegens ons). Het is slechts een extra service die wij Handelaars vragen te bieden om u te beschermen wanneer u een aankoop doet met Revolut Pay. Indien u niet tevreden bent met onze beslissing over uw claim, kunt u nog steeds deze andere rechten uitoefenen, maar u gaat ermee akkoord dat onze beslissing op grond van het Beleid definitief is en niet kan worden aangevochten en dat wij hiervoor geen redenen hoeven op te geven.

U gaat er tevens mee akkoord dat dit Beleid een mechanisme is waarmee u een claim kunt indienen tegen een Handelaar, niet tegen ons. Niets in dit beleid geeft u het recht om een claim tegen ons in te dienen met betrekking tot een aankoop.

Hoe wij zullen bepalen of een aankoop niet is geleverd of een service niet is ontvangen.

Klanten worden beschermd onder dit Beleid indien hun aankoop niet is geleverd of een service niet is ontvangen. Wij zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet is gebeurd.

Over het algemeen beschouwen we een aankoop als niet geleverd of een service als niet ontvangen als:

- de Handelaar geen bewijs van levering (voor goederen) of ontvangstbewijs (voor services) kan voorleggen;
- deze niet binnen 14 dagen na de geplande leverings- of ontvangstdatum is geleverd; en/of
- de Klant ons positief bewijs kan leveren dat de levering niet is geslaagd (bijvoorbeeld een trackingbewijs waaruit blijkt dat het niet is geleverd of op het verkeerde adres is geleverd).

Er kunnen andere redenen zijn waarom wij besluiten dat een aankoop is geleverd of niet, of dat een service is ontvangen of niet.

Hoe wij zullen bepalen of uw aankoop wezenlijk verschilt van de beschrijving of defect is

Klanten worden beschermd onder dit Beleid indien hun aankoop wezenlijk verschilde van wat door de Handelaar werd beschreven, of defect was. Wij zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet is gebeurd.

Wij beschouwen uw aankoop over het algemeen als niet in overeenstemming met de beschrijving van de Handelaar of als defect indien het geleverde product:

- in wezenlijke opzichten niet overeenkomt met wat door de Handelaar tijdens het verkoopproces is beschreven; of
- beschadigd of defect was toen u het ontving.

Er kunnen andere redenen zijn waarom wij besluiten dat een aankoop niet overeenkomt met de beschrijving van de Handelaar of defect is.

Dit betekent meer dan alleen kritiek op de kwaliteit van de aankoop of uw tevredenheid hierover. Als u bijvoorbeeld een vliegende auto hebt aangeschaft:

- bent u niet gedekt als u van mening bent dat deze niet snel genoeg vloog of als u turbulentie heeft ondervonden, maar u bent wel gedekt als de auto niet heeft gevlogen.
- zou u gedekt zijn als de auto als nieuw was beschreven maar was gebruikt; of
- bent u gedekt indien het product beschadigd is tijdens de levering.

Indien u beweert dat een aankoop in wezenlijke opzichten niet overeenkomt met de beschrijving van de Handelaar of defect is, kunnen wij u verzoeken het product aan de Handelaar te retourneren en bewijs te leveren dat u dit hebt gedaan voordat wij uw claim in behandeling nemen. Indien wij dit nodig achten, dient u tien dagen te wachten vanaf de datum waarop het artikel naar de Handelaar is verzonden, voordat wij uw claim in behandeling nemen. Dit is om de Handelaar voldoende tijd te geven om het product te ontvangen en eventueel een terugbetaling te doen. In sommige gevallen is het mogelijk dat u de aankoop niet kunt retourneren (bijvoorbeeld wanneer de Handelaar geen retouradres heeft opgegeven). In dergelijke gevallen volstaat het om aan te tonen dat u hebt geprobeerd de aankoop te retourneren.

Hoe wij bepalen of uw aankoop vervalst is

Klanten worden beschermd onder dit Beleid indien hun aankoop vervalst was. Wij zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet is gebeurd.

Wij beschouwen uw aankoop over het algemeen als vervalst als deze door een of meer van de volgende instanties als vervalst is aangemerkt:

- de eigenaar van het intellectuele eigendom of diens gemachtigde vertegenwoordiger;
- de douane, een wetshandhavingsinstantie of andere overheidsinstantie; en/of
- een externe deskundige.

Er kunnen andere redenen zijn waarom wij besluiten dat een aankoop al dan niet vervalst is.

Indien u erover bent geïnformeerd dat het door u gekochte artikel vervalst is, kunt u de claim indienen, zelfs als u het artikel nog niet hebt ontvangen.

Hoe wij bepalen of uw aankoop onjuist aan u is verkocht

Klanten worden beschermd door dit Beleid indien hun aankoop onjuist is verkocht. Wij zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet is gebeurd.

Wij beschouwen een aankoop over het algemeen als onjuist verkocht in de volgende gevallen:

- de Handelaar (of iemand die namens de Handelaar optreedt) zet de klant ertoe aan de aankoop te doen door onjuiste, onvolledige of misleidende informatie over de aankoop zelf te verstrekken;
- de Handelaar (of iemand die namens de Handelaar optreedt) zet de klant ertoe aan de aankoop te doen door onjuiste, onvolledige of misleidende informatie te verstrekken over de behoefte van de Klant aan de aankoop; en/of
- om de Aankoop te kunnen gebruiken, moet de Klant naast de Handelaar een beroep doen op derden op een wijze die nadelig is voor de Klant en die niet

voldoende door de Handelaar is vermeld.

Er kunnen andere redenen zijn waarom wij besluiten dat een aankoop al dan niet onjuist is verkocht.

Hoe wij bepalen of het verzoek van een Klant om een periodieke betaling te annuleren niet door de Handelaar is uitgevoerd

Klanten worden beschermd onder dit Beleid indien zij een Handelaar verzoeken om een periodieke betaling te annuleren:

- ten minste één werkdag voordat deze is uitgevoerd en de Handelaar de betaling toch uitvoert; of
- in het geval van een aankoop waarvoor levering is vereist, nadat de betaling is ontvangen maar voordat de Handelaar de aankoop heeft verzonden, en de Handelaar weigert de betaling terug te storten.

Onder een periodieke betaling verstaan wij een Revolut Pay-betaling die is gepland om regelmatig te worden uitgevoerd en die niet telkens door de Klant wordt geautoriseerd wanneer de betaling wordt uitgevoerd (in de Revolut Pay-betalingsvoorwaarden gedefinieerd als een '**Door de Handelaar geïnitieerde betaling**'). Wij gaan er in het algemeen van uit dat een Handelaar niet heeft gereageerd op een annuleringsverzoek in de volgende gevallen:

- de Klant heeft niet actief ingestemd met de individuele betaling; of
- de Klant heeft ten minste één werkdag voorafgaand aan de betaling verzocht om de betaling niet uit te voeren.

Indien de Klant verzoekt om een periodieke betaling te annuleren, dient de Handelaar alle toekomstige betalingen als geannuleerd te beschouwen.

Er kunnen andere redenen zijn waarom wij besluiten dat een aanstaande betaling geldig is geannuleerd.

Hoe wij bepalen of uw aankoop wettelijk verboden was

Klanten worden beschermd onder dit beleid indien hun aankoop bij wet verboden was. Wij zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet is gebeurd.

Wij beschouwen een aankoop over het algemeen als wettelijk verboden in de volgende gevallen:

- de lokale wetgeving van de Handelaar verbiedt de aankoop door de Klant of de verkoop door de Handelaar; en/of
- de lokale wetgeving van de Klant verbiedt de aankoop door de Klant of de verkoop door de Handelaar.

Er kunnen andere redenen zijn waarom wij besluiten dat een aankoop wettelijk niet is toegestaan.

Wanneer kunnen wij wijzigingen aanbrengen in dit Beleid?

Wij kunnen dit Beleid om de volgende redenen wijzigen:

- als wij denken dat deze hierdoor makkelijker te begrijpen of nuttiger voor u zijn;
- om een weergave te kunnen zijn van de manier waarop wij ons bedrijf uitoefenen, in het bijzonder wanneer de verandering nodig is vanwege een verandering in de manier waarop een financieel systeem of een financiële technologie aangeboden wordt;
- om de wettelijke vereisten te weerspiegelen die op ons van toepassing zijn;
- om veranderingen in de kosten onze bedrijfsvoering te weerspiegelen; of
- omdat we het Revolut Pay-product wijzigen.

Over het algemeen zullen wij u 30 dagen van tevoren via de Revolut-app of e-mail op de hoogte stellen voordat wij wijzigingen aanbrengen. In sommige gevallen, als de wijziging voordelig zal zijn, kunnen we de wijziging onmiddellijk doorvoeren en de wijziging achteraf melden.