

Mikä on Ostajansuojakäytäntö?

Kuten tiliäsi koskevissa Henkilökohtaisissa ehdoissa ja Yritysten käyttöehdoissa on kuvattu, Revolutin asiakkaat ("**Asiakkaat**" tai "**sinä**") voivat käyttää "Revolut Payta" maksaakseen ostoksia yrityksiltä, jotka käyttävät Revolut Payta maksujen vastaanottamiseen ("**Kauppiaat**").

Tämä Ostajansuojakäytäntö ("**Käytäntö**") voi suojata sekä Yksityis- että Yrityskäyttäjiä Asiakkaina. Jos Yritysassiakas käyttää Revolut Payta ostoksen tekemiseen Kauppiaalta, hän toimii ostajana ja on näin ollen suojan piirissä. Jos sama Yritysassiakas käyttää Revolut Payta maksun vastaanottamiseen joltakulta muulta, hän toimii kuitenkin Kauppiaana.

Kun Asiakkaat ostavat hyväksyttävän tuotteen "Revolut Payn" avulla, tämä käytäntö suojaa heitä ja ratkaisemme mahdolliset Asiakkaan ja Kauppiaan väliset riidat tässä Käytännössä määritellyn menettelyn avulla.

Käytäntömme hyödyntäminen ei maksa Asiakkaille mitään, eikä siihen liity palkkioita. Kaikilla isolla alkukirjaimella kirjoitetuilla termeillä, joita ei ole määritelty tässä Käytännössä, on sama merkitys kuin Revolut-tiliäsi koskevissa käyttöehdoissa.

Mitä ostoja tämä Käytäntö kattaa ja mitä ei?

Tämä Käytäntö kattaa kaikki ostot, jotka täyttävät seuraavat ehdot ("**Kelvollinen osto**"):

- Asiakas tekee oston Kauppiaalta käyttäen "Revolut Payta" ja
- osto ei koske poissuljettua tuotetta.

"Revolut Payn" avulla tehty osto tarkoittaa Pikasiirtoa, jonka Asiakas tekee Kauppiaalle verkkokaupan kassalla ja joka on kuvattu tiliäsi koskevissa Henkilökohtaisissa ehdoissa ja Yritysten käyttöehdoissa. Mitkään muut Pikasiirrot (esim. Revolut-sovelluksen kautta kauppiaalle tekemäsi siirrot) eivät kuulu tämän Käytännön piiriin.

Poissuljettuja tuotteita ovat:

- kiinteistöt, esim. kiinteät esineet tai maa-alueet
- ajoneuvot, esim. lentokoneet, veneet, autot ja muut moottori-/sähkökäyttöiset kulkuneuvot
- yritykset, esim. toimiviin yrityksiin liittyvät omistajanvaihdokset
- yksilölliset tuotteet tai palvelut, joilla ei ole objektiivista, mitattavissa olevaa lopputulosta, esim. yksilölliset huonekalut, SEO-palvelut
- rahoitustuotteet: hyödykkeet, sijoitukset, kryptovaluutat, digitaaliset omaisuususerät ja kaikki muu, mitä voidaan käyttää käteisen tavoin

- rahapelit tai uhkapelit
- lahjoitukset
- mikä tahansa osto, johon liittyvä transaktio on kielletty asiaankuuluvissa käyttöehdoissamme.

Asiakkaiden suoja ei kata mitään muita ostoja. Tämä tarkoittaa, että Asiakkaita ei suojata pelkästään sillä perusteella, että maksu suoritetaan Asiakkaan Revolut-tililtä. Et esimerkiksi ole oikeutettu suojaan pelkästään siksi, että käytät Revolut-korttiasi tai suoritat maksun Revolut-sovelluksella.

Asiakkaiden suoja ei kata korvausvaatimuksia kauppiaalta, i) jonka osalta on aloitettu maksukyvyttömyys-, selvitystila-, hallinto-, selvitys- tai konkurssimenettely tai ii) joka on jo julistettu maksukyvyttömäksi tai asetettu selvitystilaan, hallintomenettelyn alaiseksi tai konkurssiin transaktion tai saatavan toteutumishetkellä.

Mitä voin vaatia tämän Käytännön nojalla?

Tämän Käytännön mukaan Asiakas voi esittää korvausvaatimuksen, jos hän tekee Kelvollisen oston ja jokin seuraavista toteutuu:

- ostostasi ei toimitettu tai palvelua ei saatu
- ostoksesi toimitettiin, mutta se poikkesi olennaisesti kuvauksesta tai oli viallinen tai väärennös
- ostoksesi peruutettiin tai Kauppias lupasi sinulle muutoin hyvityksen, mutta et ole saanut hyvitystä
- ostamasi tuote myytiin sinulle väärin
- pyysit Kauppiasta peruuttamaan tulevan toistuvan maksun, mutta maksua ei peruutettu
- ostoksesi oli lain mukaan kielletty.

Et voi esittää korvausvaatimusta mistään muusta.

Entä petos?

Tämä Käytäntö kattaa Kauppiaiden tekemät petokset, jotka liittyvät Kelvollisiin ostoihin. Se ei kata kolmansien osapuolten, jotka eivät ole Kauppiaita, tekemiä petoksia, koska niiden osalta oikeuksiasi säätelevät laki ja tiliisi sovellettavat Henkilökohtaiset ehdot ja Yritysten käyttöehdot. Jos epäilet joutuneesi kolmannen osapuolen tekemän petoksen uhriksi, ota välittömästi yhteys meihin Revolut-sovelluksen kautta. Sinun ei tarvitse ottaa ensin yhteyttä Kauppiaaseen, ja meillä on paremmat mahdollisuudet auttaa sinua, jos otat yhteyttä meihin mahdollisimman pian.

Miten korvausvaatimukset käsitellään?

Sinun tulee pyrkiä ratkaisemaan mahdolliset ongelmat sen Kauppiaan kanssa, jolta olet tehnyt ostosi, ennen kuin esität tämän Käytännön mukaisen korvausvaatimuksen (pyydämme sinua osoittamaan, että olet tehnyt niin). Tämä johtuu siitä, että Kauppias pystyy parhaiten palauttamaan, vaihtamaan tai hyvittämään ostoksesi (ja toivottavasti tekeekin sen nopeammin kuin Käytäntöön perustuvan korvausvaatimuksen käsittely kestää).

Jos et pysty ratkaisemaan riitaa Kauppiaan kanssa, käsittelemme korvausvaatimuksesi tämän Käytännön mukaisesti. Pohjimmiltaan noudatamme kaksivaiheista menettelyä:

- Ensin edistämme keskustelua sinun ja Kauppiaan välillä korvausvaatimuksen ratkaisemiseksi. Hyvässä tapauksessa sinä ja Kauppias pääsette yhteisymmärrykseen ratkaisusta.
- Toiseksi, jos sinä ja Kauppias ette pääse yhteisymmärrykseen, korvausvaatimus siirretään meille, ja teemme sitä koskevan päätöksen.

Asiakkaan korvausvaatimuksen esittäminen ja pyrkimys sen ratkaisemiseen Kauppiaan kanssa

Ennen kuin voimme käsitellä korvausvaatimuksen tämän Käytännön mukaisesti, Asiakkaan ja Kauppiaan on ensin yritettävä ratkaista asia. Kun Asiakas on esittänyt meille korvausvaatimuksen, toimimme seuraavasti:

- Asiakkaan on esitettävä korvausvaatimus Revolut-sovelluksen kautta 90 päivän kuluessa toimituspäivämäärästä tai transaktion toteutumispäivämäärästä tai 360 päivän kuluessa transaktiosta (sen mukaan, kumpi tapahtuu ensin).
- Kun lähetät korvausvaatimuksen, pyydämme sinua toimittamaan todisteita sen tueksi. Toimitettavat todisteet riippuvat korvausvaatimuksesi luonteesta. Sinun on kaikissa tapauksissa kuitenkin toimitettava meille todisteet siitä, että olet yrittänyt ratkaista asian Kauppiaan kanssa ennen korvausvaatimuksen lähettämistä.
- Kun olemme vastaanottaneet korvausvaatimuksen, välitämme sen Kauppiaalle. Kun olemme välittäneet korvausvaatimuksen Kauppiaalle, sillä on 15 päivää aikaa vastata ja esittää tarjous Asiakkaalle.
- Jos Kauppias ei vastaa 15 päivän kuluessa, korvausvaatimus ratkaistaan oletusarvoisesti Asiakkaan hyväksi, ja peruutamme Kauppiaan saamat varat ja hyvitämme ne Asiakkaalle.
- Jos Kauppias vastaa 15 päivän kuluessa, välitämme vastauksen ja tarjouksen Asiakkaalle.

- Asiakkaalla on 10 päivää aikaa arvioida vastausta ja tarjousta. Jos Asiakas ei vastaa näiden 10 päivän kuluessa, Asiakkaan katsotaan hyväksyneen tarjouksen ja korvaustapaus suljetaan.
- Jos Asiakas hyväksyy tarjouksen tai se katsotaan hyväksytyksi, suoritamme Kauppiaan puolesta maksun, jos se sisältyy Kauppiaan tarjoukseen Asiakkaalle.
- Asiakas voi myös kieltäytyä vastaamasta. Jos asiakas tekee niin, hänen on annettava selitys, miksi kauppiaan vastaus ei ollut hyväksyttävä. Tämän on tapahduttava 10 päivän vastausajan kuluessa.
- Kauppiaalla on 10 päivää aikaa arvioida asiakkaan vastausta. Jos Kauppias ei vastaa näiden 10 päivän kuluessa, vastaus katsotaan hyväksytyksi.
- Jos Kauppias hyväksyy vastauksen tai se katsotaan hyväksytyksi, suoritamme tarvittavan maksun Kauppiaalta Asiakkaalle Kauppiaan puolesta.
- Jos Kauppias kieltäytyy Asiakkaan tarjouksesta, korvausvaatimus siirretään meidän ratkaistavaksemme tämän Käytännön mukaisesti.

Kun Asiakas lähettää korvausvaatimuksen, pyydämme häntä antamaan seuraavat tiedot. Nämä tiedot välitetään Kauppiaalle, ja myös me käytämme sitä, jos korvausvaatimus siirtyy meidän käsiteltäväksemme.

- Todisteet siitä, että olet yrittänyt ratkaista korvausvaatimusasian suoraan Kauppiaan kanssa.
- Ostoksesi yksityiskohtainen kuvaus.
- Todisteet siitä, että toimitus tai palautus on tehty tai epäonnistunut (tapauksen mukaan).
- Selvitys ja mahdolliset todisteet siitä, miksi korvausvaatimuksesi täyttää tämän Käytännön ehdot.
- Mahdolliset muut todisteet, joita tarvitsemme korvausvaatimuksesi ratkaisemiseksi.

Miten teemme korvausvaatimuksia koskevat päätökset?

Jos Kauppias ja Asiakas eivät pääse keskenään sopimukseen korvausvaatimusten käsittelyaikataulussa, korvausvaatimus siirtyy meidän päätettäväksemme. Kun korvausvaatimus on siirtynyt meille, riitojenratkaisutiimimme käy läpi kaikki tapauksen yksityiskohdat ja todistusaineiston. Pyrimme tekemään lopullisen päätöksen 15 päivän kuluessa.

Pyrimme tekemään korvausvaatimusta koskevan päätöksen niiden tietojen perusteella, jotka Kauppias ja Asiakas ovat antaneet keskinäisten keskustelujensa aikana. Joskus meidän on kuitenkin mahdollisesti pyydettävä lisätietoja Kauppiaalta tai Asiakkaalta. Jos pyydämme lisätietoja, Kauppiaalla tai asiakkaalla on 10 päivää aikaa toimittaa ne. Jos Kauppias tai Asiakas ei toimita todisteita tässä määräajassa, korvausvaatimus ratkaistaan meillä olevien todisteiden perusteella. Kun teemme päätöksen asiakkaan korvausvaatimuksesta, me joko:

- hylkäämme Asiakkaan korvausvaatimuksen tai
- tuemme Asiakkaan vaatimusta ja päätämme, onko Kauppias velvollinen maksamaan Asiakkaalle täyden tai osittaisen hyvityksen.

Jos päätämme, että Kauppias on velvollinen maksamaan Asiakkaalle täyden tai osittaisen hyvityksen, suoritamme kyseisen maksun Kauppiaalta Asiakkaalle Kauppiaan puolesta. Jos käsittelemme palautuksen, joka edellyttää valuutanvaihtoa, käytämme palautushetkellä voimassa olevaa vaihtokurssia, emme alkuperäisen transaktioajankohdan vaihtokurssia.

Käytäntömme ei ole takuu tai vakuutus. Se on ainoastaan mekanismi, jonka avulla pyydämme Kauppiaita suostumaan sinulle tehtävään hyvitykseen tietyissä olosuhteissa, jos toteamme, että asiaankuuluvat ehdot täyttyvät. Teemme kaikki päätökset kelpoisuudestasi (Asiakkaana) tai vastuuvollisuudestasi (Kauppiaana) tämän Käytännön nojalla oman yksinomaisen harkintamme mukaan, ja ne ovat lopullisia. Emme perustele näitä päätöksiä.

Tämä Käytäntö ei vaikuta muihin lakisääteisiin oikeuksiisi Kauppiaiden suuntaan (tai meidän suuntaamme). Kyseessä on vain lisäpalvelu, jossa pyydämme Kauppiaita suojaamaan sinua tehdessäsi ostoksia Revolut Payn avulla. Jos olet tyytymätön korvausvaatimustasi koskevaan päätökseemme, voit edelleen käyttää muita oikeuksiasi mutta hyväksyt, että Käytännön mukainen päätöksemme on lopullinen, että sitä ei voi riitauttaa ja että meidän ei tarvitse perustella sitä.

Hyväksyt myös, että tämä Käytäntö on mekanismi, jonka avulla voit esittää korvausvaatimuksen Kauppiaalle, et meille. Mikään tässä Käytännössä ei anna sinulle oikeutta esittää mihinkään ostoon liittyvää korvausvaatimusta meitä vastaan.

Miten toteamme, ettei ostosta ole toimitettu tai palvelua vastaanotettu.

Tämä Käytäntö suojaa asiakkaita siinä tapauksessa, että heidän ostostaan ei ole toimitettu tai palvelua ei ole vastaanotettu. Päätämme oman harkintamme mukaan, onko näin tapahtunut vai ei.

Yleisesti ottaen katsomme, että ostosta ei ole toimitettu tai palvelua ei ole vastaanotettu, jos:

- Kauppias ei pysty toimittamaan todistusta toimituksesta (tavaroiden osalta) tai vastaanottamisesta (palvelujen osalta)

- Toimitus ei ole toteutunut 14 päivän kuluessa aikataulun mukaisesta toimitus- tai vastaanottopäivämäärästä ja/tai
- Asiakas pystyy toimittamaan meille positiivisen todisteen toimituksen epäonnistumisesta (esim. seurantatosite, josta käy ilmi, että tuotetta ei toimitettu tai se toimitettiin väärään osoitteeseen).

Saattaa olla muita syitä, joiden perusteella päätämme, että ostos on toimitettu tai sitä ei ole toimitettu tai että palvelu on vastaanotettu tai sitä ei ole vastaanotettu.

Miten toteamme, että ostoksesi poikkeaa olennaisesti kuvauksestaan tai on viallinen?

Tämä Käytäntö suojaa Asiakkaita, jos heidän ostoksensa poikkesi olennaisesti Kauppiaan kuvauksesta tai oli viallinen. Päätämme oman harkintamme mukaan, onko näin tapahtunut vai ei.

Katsomme yleensä, että ostoksesi ei vastaa Kauppiaan kuvausta tai on viallinen, jos toimitettu ostos:

- ei olennaisilta osin vastaa sitä, mitä Kauppias kuvasi myyntiprosessin aikana, tai
- oli vaurioitunut tai viallinen, kun vastaanotit sen.

Saattaa olla muitakin syitä, joiden vuoksi voimme päättää, että ostos on tai ei ole Kauppiaan kuvauksen mukainen tai viallinen.

Tämä tarkoittaa muutakin kuin kritiikkiä, joka koskee ostoksen laatua tai tyytyväisyyttäsi siihen. Jos esimerkiksi ostaisit lentävän auton:

- tapauksesi ei kuulu suojan piiriin, jos ajoneuvo ei mielestäsi lentänyt tarpeeksi nopeasti tai kärsi turbulenssista, mutta tapauksesi kuuluu suojan piiriin, jos se ei lentänyt lainkaan
- tapauksesi kuuluu suojan piiriin, jos ajoneuvon kuvattiin olevan uusi mutta se olikin käytetty, tai
- tapauksesi kuuluu suojan piiriin, jos se ajoneuvo oli vaurioitunut toimituksen yhteydessä.

Jos väität, että ostos ei olennaisilta osiltaan vastaa Kauppiaan kuvausta tai on viallinen, voimme vaatia sinua palauttamaan ostoksen Kauppiaalle ja toimittamaan todisteen palautuksesta, ennen kuin korvausvaatimuksesi etenee. Jos vaadimme tätä, sinun on odotettava 10 päivää siitä, kun palautus lähetettiin Kauppiaalle, ennen kuin voimme käsitellä korvausvaatimuksesi. Näin Kauppiaalle jää riittävästi aikaa vastaanottaa tuote ja suorittaa mahdollinen hyvitys. Joissakin tapauksissa et ehkä voi palauttaa ostosta (esimerkiksi jos Kauppias ei ole antanut palautusosoitetta). Tällaisissa tapauksissa riittää, että toimitat todisteen siitä, että olet yrittänyt palauttaa ostoksen.

Miten toteamme, onko ostoksesi väärennös?

Asiakkaat kuuluvat tämän Käytännön suojan piiriin, jos heidän ostoksensa oli väärennös. Päättämme oman harkintamme mukaan, onko näin tapahtunut vai ei. Yleisesti ottaen katsomme, että ostoksesi on väärennös, jos yksi tai useampi seuraavista on tunnistanut sen väärennökseksi:

- immateriaalioikeuksien omistaja tai tämän valtuutettu edustaja
- tullilaitos, lainvalvontaviranomainen tai muu viranomainen ja/tai
- ulkoinen asiantuntija.

Saattaa olla muitakin syitä, joiden perusteella päätämme, että ostos on tai ei ole väärennös.

Jos sinulle on ilmoitettu, että ostamasi tuote on väärennös, voit lähettää korvausvaatimuksen, vaikka et olisi vielä saanut tuotetta.

Miten toteamme, onko ostoksesi myyty sinulle väärin?

Asiakas kuuluu tämän Käytännön mukaisen suojan piiriin, jos hänen ostoksensa myytiin väärin. Päättämme oman harkintamme mukaan, onko näin tapahtunut vai ei. Yleisesti ottaen katsomme, että ostos on myyty väärin, seuraavissa tapauksissa:

- Kauppias (tai sen puolesta toimiva henkilö) saa Asiakkaan tekemään oston antamalla virheellisiä, puutteellisia tai harhaanjohtavia tietoja itse ostosta
- Kauppias (tai sen puolesta toimiva henkilö) saa Asiakkaan tekemään oston antamalla virheellisiä, puutteellisia tai harhaanjohtavia tietoja Asiakkaan ostotarpeesta ja/tai
- jotta Asiakas voisi käyttää ostostaan, hänen on luotettava Kauppiiaan lisäksi kolmansiin osapuoliin tavalla, joka on Asiakkaalle haitallinen ja josta Kauppias ei ole riittävän selkeästi ilmoittanut.

Saattaa olla muitakin syitä, joiden perusteella päätämme, että ostos on tai ei ole myyty väärin.

Miten toteamme, ettei Kauppias ole toteuttanut Asiakkaan pyyntöä peruuttaa toistuva maksu?

Asiakas kuuluu tämän Käytännön mukaisen suojan piiriin, jos hän pyytää Kauppiasta peruuttamaan toistuvan maksun:

- viimeistään yhtä arkipäivää ennen maksun veloittamista ja Kauppias veloittaa maksun siitä huolimatta tai
- toimitusta edellyttävän ostoksen tapauksessa sen jälkeen, kun maksu on veloitettu, mutta ennen kuin Kauppias lähettää ostoksen, ja Kauppias kieltäytyy maksun

hyvittämisestä.

Toistuvalla maksulla tarkoitamme Revolut Pay -maksua, joka on suunniteltu veloitettavaksi säännöllisesti ja jota Asiakas ei hyväksy erikseen joka kerta, kun maksu veloitetaan (määritelty Revolut Payn Maksuehdoissa "**Kauppiaan aloittamana maksuna**").

Yleisesti ottaen katsomme, että Kauppias ei ole toteuttanut peruutuspyyntöä, seuraavissa tapauksissa:

- Asiakas ei ole aktiivisesti antanut suostumustaan kyseiseen maksuun tai
- Asiakas on pyytänyt, että maksua ei veloiteta, viimeistään yhtä arkipäivää ennen sen veloittamista.

Jos Asiakas pyytää toistuvan maksun peruuttamista, Kauppiaan on katsottava kaikki tulevat maksut peruutetuiksi.

Saattaa olla muitakin syitä, joiden vuoksi katsomme, että tuleva maksu on peruutettu pätevästi.

Miten toteamme, oliko ostosi lain mukaan kielletty?

Asiakas kuuluu tämän Käytännön mukaisen suojan piiriin, jos hänen ostonsa on lain mukaan kielletty. Päättämme oman harkintamme mukaan, onko näin tapahtunut vai ei. Yleisesti ottaen katsomme, että ostos on lain mukaan kielletty, seuraavissa tapauksissa:

- Kauppiaan paikallinen lainsäädäntö kieltää Asiakkaan tekemän oston tai Kauppiaan tekemän myynnin ja/tai
- Asiakkaan paikallinen laki kieltää Asiakkaan tekemän oston tai Kauppiaan tekemän myynnin.

Saattaa olla muitakin syitä, joiden perusteella päätämme, että ostos on lain mukaan kielletty.

Milloin voimme tehdä muutoksia tähän Käytäntöön?

Voimme tehdä muutoksia tähän Käytäntöön seuraavista syistä:

- jos ajattelemme, että muuttamalla käyttöehtoja voimme tehdä niistä sinulle helpommin ymmärrettävät tai hyödyllisemmät
- jotta ehdot vastaisivat paremmin tapaa, jolla harjoitamme liiketoimintaamme, etenkin jos käyttöehtoja on muutettava sen vuoksi, että jonkin finanssijärjestelmän tai teknologian tarjoamistapa muuttuu
- jotta ehdot vastaisivat paremmin meitä koskevia lain ja säännösten mukaisia vaatimuksia

- jotta ehdot vastaisivat paremmin liiketoimintamme harjoittamisesta koituvien kustannusten muuttumista tai
- koska olemme muuttamassa Revolut Pay -tuotetta.

Ilmoitamme muutoksista yleensä Revolut-sovelluksen kautta tai sähköpostitse vähintään 30 päivää ennen muutosten tekemistä. Joissakin tapauksissa, jos muutoksesta on hyötyä, voimme tehdä muutoksen välittömästi ja ilmoittaa siitä sinulle jälkikäteen.