

Kas yra pirkėjo apsaugos polisas?

Kaip aprašyta jūsų sąskaitai taikomose privačių ir verslo klientų sąlygose, „Revolut“ klientai („**Klientai**“ arba „**jūs**“) gali naudotis „Revolut Pay“, kad sumokėtų pirkdami iš įmonių, kurios mokėjimams gauti naudoja „Revolut Pay“ („**Pardavėjai**“).

Tiek privatūs, tiek verslo naudotojai gali būti apsaugoti kaip klientai pagal šį pirkėjo apsaugos polisą („**Polisas**“). Jei verslo klientas pirkdamas iš pardavėjo naudoja „Revolut Pay“, jis veiks kaip pirkėjas, tad bus apdraustas. Tačiau jei tas pats verslo klientas naudoja „Revolut Pay“, kad gautų mokėjimą iš kito asmens, jis veiks kaip pardavėjas.

Kai klientai perka reikalavimus atitinkantį produktą naudodami „Revolut Pay“, jie yra apsaugoti pagal šį polisą, o mes vadovausimės šiame polise nustatytu procesu, kad išspręstume visus ginčus tarp kliento ir pardavėjo.

Klientai nemoka už mūsų poliso naudojimą ir su polisu nėra susiję jokie mokesčiai. Visų šiame polise neapibrėžtų iš didžiosios raidės parašytų terminų reikšmė jiems suteikta sąlygose, apibūrinančiose jūsų „Revolut“ sąskaitą.

Kokiems pirkimams taikomas ir netaikomas šis polisas?

Šis polisas taikomas visiems pirkimams, atitinkantiems šiuos kriterijus („**Reikalavimus atitinkantis pirkimas**“):

- klientas perka iš pardavėjo naudodamas „Revolut Pay“;
- pirkimas nėra skirtas neįtrauktam produktui.

Pirkimas, atliktas naudojant „Revolut Pay“ – tai momentinis kliento atliktas pervedimas pardavėjui atsiskaitant internetu, kaip aprašyta privačių ir verslo klientų sąlygose, kurios apibūrina jūsų sąskaitą. Šis polisas netaikomas jokiems kitiems momentiniams pervedimams (pvz., jūsų atliekamais pervedimams pardavėjui per „Revolut“ programėlę).

Neįtrauktas produktas:

- nekilnojamasis turtas, pvz., nekilnojamieji objektai arba žemė;
- transporto priemonės, pvz., lėktuvai, valtys, automobiliai ir kitos motorizuotos / elektrinės transporto priemonės;
- įmonės, pvz., nuosavybės perleidimas, susijęs su veiklos tęstinumu;
- pasirinktinis produktas arba paslauga, neturinti objektyvaus, išmatuojamo rezultato, pvz., baldai pagal užsakymą, SEO paslaugos;

- finansiniai produktai; taurieji metalai, investicijos, kriptovaliutos, skaitmeniniai aktyvai, pvz., viskas, kas gali būti naudojama kaip gryniesi pinigai;
- azartiniai lošimai arba žaidimai;
- aukojimai;
- bet koks pirkimas, susijęs su operacija, kuri draudžiama pagal atitinkamas mūsų sąlygas.

Klientai neapsaugomi, jei atlieka kokį nors kitokį pirkimą. Tai reiškia, kad klientai neapsaugomi vien dėl to, kad jūs atliekate mokėjimą naudodami savo „Revolut“ sąskaitą. Pavyzdžiui, nesate apsaugoti vien dėl to, kad naudojate savo „Revolut“ kortelę ar atliekate mokėjimą „Revolut“ programėlėje.

Klientai neapsaugomi, jei pateikia pretenziją pardavėjui, kuris i) pradėjo nemokumo, įmonės likvidavimo, administravimo, veiklos nutraukimo ar bankroto procedūras; ii) operacijos arba pretenzijos pateikimo metu jau buvo paskelbtas nemokiu, administruojamu, likviduojamu, nutraukiančiu veiklą ar bankrutuojančiu.

Ko galiu reikalauti pagal šį polisą?

Šis polisas leidžia klientui pateikti pretenziją, jei atliekamas reikalavimus atitinkantis pirkimas ir įvyksta vienas iš šių dalykų:

- jūsų pirkinys nebuvo pristatytas arba paslauga nebuvo gauta;
- jūsų pirkinys buvo pristatytas, bet iš esmės skyrėsi nuo jo aprašymo, buvo su defektais arba suklastotas;
- jūsų pirkinys buvo atšauktas arba pardavėjas pažadėjo grąžinti pinigus kitokiu būdu, tačiau pinigų neatgavote;
- tai, ką įsigijote, neturėjo būti jums parduota;
- paprašėte pardavėjo atšaukti būsimą periodinį mokėjimą, bet jis to nepadarė;
- jūsų pirkinys buvo uždraustas pagal įstatymus.

Jūs negalite pateikti pretenzijos dėl jokių kitų dalykų.

O kaip dėl sukčiavimo?

Šis polisas apdraudžia nuo pardavėjo sukčiavimo įsigyjant reikalavimus atitinkančius pirkinys. Jis netaikomas trečiųjų šalių, kurios nėra pardavėjas, sukčiavimui, nes jūsų teisės į tai reglamentuoja įstatymai bei jūsų sąskaitai taikomos privačių ir verslo klientų sąlygos. Jei manote, kad esate trečiosios šalies veikėjo sukčiavimo auka, nedelsdami susisieki su mumis per „Revolut“ programėlę. Jums nebūtina pirma susisiekti su

pardavėju – mes turėsime daugiau galimybių jums padėti, jei kuo greičiau susisieksite su mumis.

Kaip bus nagrinėjamos pretenzijos?

Prieš pateikdami pretenziją pagal šį polisą turite pabandyti išspręsti visas problemas su pardavėju, iš kurio pirkote (o mes paprašysime įrodymų, kad tai padarėte). Taip yra todėl, kad pardavėjas geriausiai žino, kaip grąžinti ar pakeisti jūsų pirkinį arba sugrąžinti už jį pinigus (ir, tikėkimės, sugebės tai padaryti greičiau nei trunka pats poliso pretenzijos nagrinėjimo procesas).

Jei negalite išspręsti savo ginčo su pardavėju, mes išnagrinėsime jūsų pretenziją pagal šio poliso nuostatas. Iš esmės mes atliksime du veiksmus:

- pirma, palengvinsime diskusiją tarp jūsų ir pardavėjo, kad galėtume pabandyti išnagrinėti pretenziją. Tikėkimės, kad su pardavėju susitarsite dėl sprendimo;
- antra, jeigu jūs ir pardavėjas nesutiksite, pretenzija bus perduota nagrinėti mums ir mes dėl jos priimsime sprendimą.

Kliento pretenzijos pateikimas ir bandymas ją išspręsti su pardavėju

Pirmiausia klientas ir pardavėjas turi pabandyti išspręsti ginčą. Nepavykus, pretenzijos nagrinėjimo pagal šį polisą galime imtis mes. Kai klientas mums pateikia pretenziją, laikysimės toliau aprašytų veiksmų.

- Pretenziją klientas turi pateikti per „Reolut“ programėlę per 90 dienų nuo pristatymo ar operacijos įvykdymo datos arba per 360 dienų atlikus operaciją (atsižvelgiant į tai, kas įvyks pirmiau).
- Kai pateiksite pretenziją, prašysime ir ją pagrindžiančių įrodymų. Tai, ką turėsite pateikti, priklausys nuo jūsų pretenzijos pobūdžio. Tačiau visais atvejais turėsite pateikti mums įrodymų, kad bandėte išspręsti ginčą su pardavėju dar prieš pateikdami pretenziją.
- Kai gausime pretenziją, perduosime ją pardavėjui. Kai perduosime pretenziją pardavėjui, jis turės per 15 dienų atsakyti ir pateikti pasiūlymą klientui.
- Jei pardavėjas per šias 15 dienų atsakymo nepateikia, pretenzija bus išspręsta kliento naudai – taip, kaip ir numatyta, o mes anuliuosime pardavėjo lėšas ir grąžinsime klientui pinigus.
- Jei pardavėjas per 15 dienų atsakymą pateikia, mes perduosime atsakymą ir pasiūlymą klientui.
- Klientas turi per 10 dienų peržiūrėti atsakymą ir pasiūlymą. Jei klientas per šias 10 dienų atsakymo nepateikia, laikoma, kad jis pasiūlymą priėmė, ir pretenzija

nutraukiama.

- Jei klientas pasiūlymą priima arba tas pasiūlymas laikomas priimtu, mes atliksime bet koki mokėjimą, jeigu jis yra įtrauktas į pardavėjo pasiūlymą klientui to pardavėjo vardu.
- Klientas taip pat gali atsakymo nepriimti. Jei klientas taip pasielgia, jis turi paaiškinti, kodėl pardavėjo atsakymas buvo nepriimtinas. Atsakymą klientas turi pateikti per 10 dienų.
- Pardavėjas turi per 10 dienų peržiūrėti kliento atsakymą. Jei pardavėjas per tas 10 dienų atsakymo nepateikia, laikoma, kad atsakymas priimtas.
- Jei pardavėjas atsakymą priima arba tas atsakymas laikomas priimtu, mes atliksime bet koki pardavėjo reikalaujamą mokėjimą klientui to pardavėjo vardu.
- Jei pardavėjas atmeta kliento pasiūlymą, pretenziją nagrinėsime mes, o sprendimas bus priimtas vadovaujantis šiuo polisu.

Kai klientas mums pateikia pretenziją, paprašysime jo pateikti toliau nurodytą informaciją. Informacija bus perduota pardavėjui ir ja mes naudosimės, jei pretenzija bus mums pateikta.

- Įrodymai, kad bandėte išspręsti ginčą tiesiogiai su pardavėju.
- Išsamus įsigyto produkto ar paslaugos aprašas.
- Įrodymas, kad bet koks pristatymas ar grąžinimas buvo atliktas arba nesėkmingas (atitinkamai).
- Paaiškinimas ir visi patvirtinamieji įrodymai, kodėl jūsų pretenzija atitinka šio poliso kriterijus.
- Bet kokie kiti įrodymai, kurių mums reikia jūsų pretenzijai išspręsti.

Kokiu būdu priimame sprendimus dėl pretenzijų

Jei per nustatytą pretenzijų nagrinėjimo proceso laikotarpį pardavėjui ir klientui susitarti nepavyksta, pretenzija perduodama spręsti mums.

Kai tik mums bus perduota pretenzija, mūsų ginčų sprendimo grupė peržiūrės visą atvejo informaciją ir patvirtinamuosius įrodymus. Galutinį sprendimą sieksime priimti per 15 dienų.

Sprendimą dėl pretenzijos stengsimės priimti remdamiesi pardavėjo ir kliento diskusijų metu pateikta informacija. Tačiau kartais mums gali tekti paprašyti pardavėjo arba kliento pateikti daugiau informacijos. Jei paprašysime papildomos informacijos, pardavėjas arba klientas turės ją pateikti per 10 dienų. Jei pardavėjas arba klientas tuo

metu nepateikia įrodymų, pretenzija bus sprendžiama remiantis mūsų turimais įrodymais.

Kai priimsime sprendimą dėl kliento pretenzijos, mes:

- atmesime kliento pretenziją;
- patenkinsime kliento pretenziją ir nustatysime visą arba dalinę grąžinamąją išmoką, kurią pardavėjas turės sumokėti klientui.

Jei nuspręsimė, kad pardavėjas klientui turi sumokėti visą arba dalinę grąžinamąją išmoką, atliksime šį pardavėjo mokėjimą klientui to pardavėjo vardu. Jei apdorsime grąžinimą, kuriam reikalingas valiutos keitimas, taikysime valiutos keitimo kursą, galiojusį grąžinimo, o ne pradinės operacijos metu.

Mūsų polisas nėra garantija, laidavimas ar draudimas. Tai tik mechanizmas, kurį naudodami prašome pardavėjų sutikti grąžinti jums pinigus tam tikromis aplinkybėmis, jei nusprendžiame, kad tos aplinkybės tenkina reikalavimus. Visus sprendimus dėl jūsų tinkamumo reikalavimams (kaip kliento) arba atsakomybės (kaip pardavėjo) pagal šį polisą priimame savo nuožiūra ir jie yra galutiniai. Šių sprendimų priežasčių mes nepateikiame.

Polisas neturi įtakos kitoms jūsų juridinėms teisėms pardavėjo (arba mūsų) atžvilgiu. Tai tik papildoma paslauga, kurią mes prašome pardavėjų teikti jums apsaugoti, kai perkate naudodamiesi „Revolut Pay“. Jei esate nepatenkinti mūsų sprendimu dėl savo pretenzijos, vis tiek galite naudotis tomis kitomis teisėmis, tačiau turite sutikti, kad mūsų sprendimas pagal polisą yra galutinis ir negali būti ginčijamas ir kad mums nereikia nurodyti jo priežasčių.

Taip pat sutinkate, kad šis polisas yra mechanizmas, pagal kurį galite pareikšti pretenziją pardavėjui, o ne mums. Jokia šio poliso nuostata nesuteikia jums teisės reikšti mums pretenzijos dėl jokio pirkinio.

Kaip nuspręsimė, kad jūsų pirkinys nebuvo pristatytas ar paslauga nebuvo gauta.

Klientai yra apsaugoti pagal šį polisą, jeigu jų pirkinys nebuvo pristatytas ar paslauga nebuvo gauta. Savo nuožiūra spręsimė, ar tai įvyko, ar ne.

Kad pirkinys nebuvo pristatytas ar paslauga nebuvo gauta, paprastai laikome šiais atvejais:

- pardavėjas negali pateikti pristatymo (prekių) arba gavimo (paslaugų) įrodymo;
- pirkinys nebuvo pristatytas per 14 dienų nuo numatytos pristatymo arba gavimo datos;
- klientas mums gali pateikti aiškių pristatymo nesėkmės įrodymų (pvz., sekimo kvitas, rodantis, kad pirkinys nebuvo pristatytas arba buvo pristatytas neteisingu adresu).

Gali būti ir kitų priežasčių, dėl kurių nusprendžiame, kad pirkinys buvo pristatytas arba ne, paslauga buvo gauta ar negauta.

Kaip nuspręsimė, ar jūsų pirkinys iš esmės skiriasi nuo jo aprašymo, ar turi defektų

Klientai yra apsaugoti pagal šį polisą, jeigu jų pirkinys iš esmės skyrėsi nuo to, kurį aprašė pardavėjas, arba jis buvo su defektais. Savo nuožiūra spręsimė, ar tai įvyko, ar ne.

Kad jums pristatytas pirkinys neatitinka pardavėjo aprašymo arba turi defektų, paprastai laikome šiais atvejais:

- neatitinka to, kurį pardavėjas aprašė pardavimo proceso metu koku nors reikšmingu atžvilgiu;
- buvo pažeistas arba su defektais tuo metu, kai jį gavote.

Gali būti ir kitų priežasčių, dėl kurių galime nuspręsti, kad pirkinys yra ar nėra toks, kokį aprašė pardavėjas, arba turi defektų.

Tai reiškia daugiau nei vien kritišką įvertinimą dėl pirkinio kokybės ar jūsų pasitenkinimo juo. Pavyzdžiui, įsigijote skraidantį automobilį:

- jei nemanytumėte, kad jis skrenda pakankamai greitai ar patiria oro turbulenciją, nebūtumėte apdraustas (-a), tačiau būtumėte apdraustas (-a), jeigu jis visiškai neskristų;
- jūs būtumėte apdraustas (-a), jeigu tas automobilis būtų apibūdintas kaip naujas, tačiau iš tikrųjų jis būtų panaudotas;
- būtumėte apdraustas (-a), jei pristatymo metu automobilis būtų sugedęs.

Jei tvirtinate, kad pirkinys nėra toks, kokį pardavėjas aprašė koku nors reikšmingu atžvilgiu, arba yra su defektais, galime reikalauti, kad grąžintumėte jį pardavėjui ir pateiktumėte įrodymą, kurį turite prieš pateikdami savo pretenziją. Jei to reikalaujame, prieš mums toliau nagrinėjant jūsų pretenziją turite palaukti 10 dienų nuo tos datos, kai grąžinimo prašymas buvo išsiųstas pardavėjui. Tokiu būdu pardavėjui suteikiama pakankamai laiko produktui gauti ir galimai grąžinamajai išmokai suteikti. Kai kuriais atvejais gali nepavykti grąžinti pirkinio (pvz., pardavėjas nepateikė grąžinimo adreso). Tokiais atvejais pakanka pateikti įrodymą, kad bandėte grąžinti pirkinį.

Kaip nusprendžiame, ar jūsų pirkinys suklastotas

Klientai yra apsaugoti pagal šį polisą, jeigu jų pirkinys buvo suklastotas. Savo nuožiūra spręsimė, ar tai įvyko, ar ne.

Paprastai jūsų pirkinį laikome suklastotu, jei kaip suklastotą jį identifikavo vienas ar keli iš šių asmenų:

- intelektinės nuosavybės savininkas arba jo įgaliotasis atstovas;

- muitinės agentūra, teisėsaugos institucija ar kita vyriausybinių įstaigų;
- trečiosios šalies ekspertas.

Gali būti ir kitų priežasčių, dėl kurių nusprendžiame, kad pirkinys yra arba nėra suklastotas.

Jei jums buvo pranešta, kad įsigyta prekė yra suklastota, galite pateikti pretenziją, net jei dar negavote prekės.

Kaip nusprendžiame, kad jūsų pirkinys neturėjo būti jums parduotas

Klientai yra apsaugoti pagal šį polisą, jeigu jų pirkinys neturėjo būti parduotas. Savo nuožiūra spręsimė, ar tai įvyko, ar ne.

Kad pirkinys neturėjo būti parduotas, paprastai laikome šiais atvejais:

- pardavėjas (arba jo vardu veikiantis asmuo) skatina klientą pirkti pateikdamas netikslią, neišsamią ar klaidinančią informaciją apie patį pirkinį;
- pardavėjas (arba jo vardu veikiantis asmuo) skatina klientą pirkti pateikdamas netikslią, neišsamią ar klaidinančią informaciją apie kliento poreikį pirkti;
- kad klientas galėtų naudotis pirkiniumi, jis turi pasikliauti ne tik pardavėju, bet ir trečiosiomis šalimis klientui kenkiančiu būdu, kurio pardavėjas tinkamai neatskleidė.

Gali būti ir kitų priežasčių, dėl kurių nusprendžiame, kad pirkinys turi arba neturi būti parduotas.

Kaip nusprendžiame, ar pardavėjas neapskundė kliento prašymo atšaukti periodinį mokėjimą

Klientai yra apsaugoti pagal šį polisą, jeigu jie prašo pardavėjo atšaukti periodinį mokėjimą:

- likus ne mažiau kaip vienai darbo dienai iki mokėjimo priėmimo ir pardavėjui vis tiek priėmus mokėjimą;
- jei pirkinį reikia pristatyti priėmus mokėjimą, bet prieš pardavėjui išsiunčiant pirkinį ir jam atsisakant grąžinti mokėjimą.

Periodiniu mokėjimu laikome „Revolut Pay“ mokėjimą, kurį suplanuota reguliariai priimti ir kurio klientas neautorizuoja kaskart, kai priimamas mokėjimas („Revolut Pay“ sąlygose apibrėžtas kaip „**Pardavėjo inicijuotas mokėjimas**“).

Kad pardavėjui nepavyko apskųsti prašymo atšaukti, paprastai laikome šiais atvejais:

- klientas aktyviai nesutiko su individualiu mokėjimu;
- klientas pareikalavo, kad mokėjimas nebūtų atliktas bent prieš vieną darbo dieną iki jo priėmimo.

Jei klientas prašo atšaukti periodinį mokėjimą, pardavėjas turi apsvarstyti galimybę atšaukti visus būsimus mokėjimus.

Gali būti ir kitų priežasčių, dėl kurių nusprendžiame, kad būsimas mokėjimas buvo atšauktas tinkamai.

Kaip nusprendžiame, kad jūsų pirkinys buvo uždraustas pagal įstatymus

Klientai yra apsaugoti pagal šį polisą, jeigu jų pirkinys buvo uždraustas pagal įstatymus. Savo nuožiūra spręsimė, ar tai įvyko, ar ne.

Paprastai pirkinį laikome uždraustu pagal įstatymus šiais atvejais:

- pagal pardavėjo vietos įstatymus draudžiama klientui pirkti, o pardavėjui parduoti;
- pagal kliento vietos įstatymus draudžiama klientui pirkti, o pardavėjui parduoti;

Gali būti ir kitų priežasčių, dėl kurių nusprendžiame, kad pirkinys yra uždraustas pagal įstatymus.

Kada galime keisti šį polisą?

Šį polisą galime keisti dėl šių priežasčių:

- jei manysime, kad tada jis bus suprantamesnis arba jums naudingesnis;
- kad atspindėtume, kaip vykdome savo verslą, ypač jei pakeitimai būtini dėl to, jog pasikeitė kurios nors finansinės sistemos ar technologijos teikimo būdas;
- kad atspindėtume mums galiojančius teisinius ar reguliavimo reikalavimus;
- kad atspindėtume mūsų verslo vykdymo kaštų pokyčius;
- nes keičiame „Revolut Pay“ produktą.

Prieš mums atliekant bet kokius pakeitimus, paprastai „Revolut“ programėlėje arba el. paštu prieš 30 dienų gausite apie tai pranešimą. Kai kuriais atvejais, jei toks pakeitimas yra naudingas, galime iškart jį atlikti, o jums apie šį pakeitimą pranešti vėliau.