

Hvað eru reglur um kaupendavernd?

Eins og lýst er í skilmálunum fyrir einstaklinga og skilmálunum fyrir fyrirtæki sem gilda um reikninginn þinn geta viðskiptavinir Revolut („**viðskiptavinir**“ eða „**þú**“) notað „Revolut Pay“ til að greiða fyrir kaup hjá fyrirtækjum sem nota Revolut Pay til að taka á móti greiðslum („**söluaðilar**“).

Jafnt einstaklingar sem fyrirtæki geta notið verndar sem viðskiptavinir samkvæmt þessum reglum um kaupendavernd („**reglur**“). Ef viðskiptavinur notar Revolut Pay til að kaupa af söluaðila gegnir hann hlutverki kaupanda og nýtur því verndar. Ef sami viðskiptavinur notar hins vegar Revolut Pay til að fá greiðslu frá einhverjum öðrum gegnir hann hlutverki söluaðila.

Þegar viðskiptavinir kaupa gjaldgenga vöru með „Revolut Pay“ njóta þeir verndar samkvæmt þessari stefnu og við fylgjum ferlinu sem sett er fram í þessari stefnu til að leysa úr ágreiningi sem kann að koma upp milli viðskiptavinarins og söluaðilans. Viðskiptavinir nota reglurnar okkar sér að kostnaðarlausu og engin gjöld fylgja þeim. Öll feitletruð hugtök sem ekki eru skilgreind í þessari stefnu hafa sömu merkingu og í skilmálunum sem gilda um Revolut-reikninginn þinn.

Hvaða kaup falla undir eða falla ekki undir þessar reglur?

Þessar reglur ná yfir öll kaup sem uppfylla eftirfarandi skilyrði („**gjaldgeng kaup**“):

- viðskiptavinur notar „Revolut Pay“ til að kaupa frá söluaðila; og
- kaupin eru ekki á útilokaðri vöru.

Kaup með „Revolut Pay“ merkja beina peningafærslu frá viðskiptavini til söluaðila á netinu, eins og lýst er í skilmálunum fyrir einstaklinga og skilmálunum fyrir fyrirtæki sem gilda um reikninginn þinn. Allar aðrar beinar peningafærslur (t.d. færsla frá þér til söluaðila í gegnum Revolut-forritið) falla ekki undir þessar reglur.

Útilokuð vara er:

- fasteign, t.d. fastar eignir eða lóðir;
- farartæki, t.d. flugvélar, bátar, bílar og önnur vélknúin flutningatæki
- fyrirtæki, t.d. afsal sem tengist áframhaldandi rekstrarhæfi;
- sérsniðin vara eða þjónusta sem hefur ekki hlutlæga og mælanlega útkomu, t.d. sérsniðin húsgögn, leitarvélabestun;
- fjármálaafurðir; verslunarvörur, langtímakröfur, sýndargjaldmiðlar, verðmæti á stafrænu formi, t.d. allt sem hægt er að nota eins og reiðufé;
- fjárhættustarfsemi eða happdrætti og veðmál;

- gjafir; eða
- öll kaup sem fela í sér viðskipti sem eru bönnuð samkvæmt viðeigandi skilmálum okkar.

Viðskiptavinir njóta ekki verndar vegna annarra kaupa. Þetta þýðir að viðskiptavinir njóta ekki verndar bara vegna þess að þú greiðir með Revolut-reikningnum þínum. Svo dæmi sé tekið nýtur þú ekki verndar bara vegna þess að þú notar Revolut-kortið þitt eða greiðir með Revolut-forritinu.

Viðskiptavinir njóta ekki verndar vegna kröfu á hendur söluaðila sem i) hefur hafið gjaldþrotaskipti, slitameðferð, greiðslustöðvun, félagsslit eða gjaldþrotameðferð; eða ii) hefur þegar verið lýstur ógjaldfær, í greiðslustöðvun, tekinn til gjaldþrotaskipta, félagi hans hefur verið slitið eða hann er gjaldþrota, þegar viðskiptin eða krafan er gerð.

Hvers get ég krafist samkvæmt þessum reglum?

Þessar reglur gera viðskiptavini kleift að leggja fram kröfu ef þú gerir gjaldgeng kaup og eitt af eftirfarandi á sér stað:

- kaupin voru ekki afhent eða þjónusta var ekki móttækin;
- kaupin voru afhent en voru efnislega ólík því hvernig þeim var lýst, voru gölluð eða fölsuð;
- hætt var við kaupin eða söluaðilinn hefur á annan hátt lofað þér endurgreiðslu en þú hefur ekki fengið endurgreiðslu;
- það sem þú keyptir var ranglega selt þér;
- þú baðst söluaðilann um að hætta við væntanlega endurtekna greiðslu en hann gerði það ekki; eða
- kaupin voru bönnuð með lögum.

Þú getur ekki gert kröfu um neitt annað.

Hvað með svik?

Þessar reglur ná yfir svik af hálfu söluaðila við gjaldgeng kaup. Þær ná ekki yfir svik þriðju aðila sem eru ekki söluaðilinn vegna þess að um réttindi þín til þessa gilda lög og skilmálarnir fyrir einstaklinga og fyrirtæki sem gilda um reikninginn þinn. Ef þú heldur að þú hafir orðið fyrir svikum af hálfu þriðja aðila skaltu hafa samband við okkur samstundis í gegnum Revolut-forritið. Þú þarft ekki að hafa samband við söluaðilann fyrst og við höfum betri möguleika á að hjálpa þér ef þú hefur samband við okkur eins skjótt og unnt er.

Hvernig verður farið með kröfur?

Þú verður að reyna að leysa úr öllum vandamálum með söluaðilanum sem þú keyptir af áður en þú gerir kröfu samkvæmt þessum reglum (og við munum óska eftir sönnun fyrir því að þú hafir gert það). Það er vegna þess að söluaðilinn er best í stakk búinn til að skila, skipta út eða endurgreiða kaupin þín (og getur vonandi gert það hraðar en það tekur að afgreiða kröfu samkvæmt þessum reglum).

Ef þú getur ekki leyst úr ágreiningi þínum við söluaðilann meðhöndlum við kröfuna á þeim grundvelli sem er settur fram í þessum reglum. Í meginatriðum fylgjum við tveggja skrefa ferli:

- Í fyrsta lagi munum við greiða fyrir viðræðum milli þín og söluaðilans til að reyna að leysa úr ágreiningnum. Vonandi komið þið söluaðilinn ykkur saman um úrlausn; og
- Í öðru lagi, ef þú og söluaðilinn komið ykkur ekki saman er kröfunni vísað til okkar og við munum taka ákvörðun um hana.

Að gera kröfu sem viðskiptavinur og reyna að leysa úr henni með söluaðilanum

Áður en við getum farið yfir kröfu samkvæmt þessum reglum verða viðskiptavinurinn og söluaðilinn að reyna að leysa úr henni fyrst. Þegar viðskiptavinur leggur fram kröfu til okkar fylgjum við ferlinu sem lýst er hér að neðan:

- Viðskiptavinur verður að leggja fram kröfu í gegnum Revolut-forritið innan 90 daga frá afhendingu eða fullnustu viðskiptanna eða 360 dögum eftir viðskiptin (hvort sem kemur á undan).
- Þegar þú leggur fram kröfuna biðjum við þig um að leggja fram gögn til að styðja við hana. Það sem þarf að leggja fram er undir eðli kröfunnar komið. Í öllum tilvikum þarftu þó að sýna okkur fram á að þú hafir reynt að leysa úr kröfunni með söluaðilanum áður en þú leggur kröfuna fram.
- Þegar við fáum kröfu sendum við hana áfram til söluaðilans. Þegar við höfum sent kröfuna til söluaðilans hefur hann 15 daga til að svara og gera viðskiptavininum tilboð.
- Ef söluaðilinn bregst ekki við innan þessara 15 daga verður sjálfgefið úrskurðað um kröfuna viðskiptavininum í hag og við bakfærum fjármunina frá söluaðilanum og endurgreiðum viðskiptavininum.
- Ef söluaðilinn bregst við innan 15 daga munum við senda svarið og tilboðið til viðskiptavinarins.
- Viðskiptavinurinn hefur 10 daga til að fara yfir svarið og tilboðið. Ef viðskiptavinurinn bregst ekki við innan þessara 10 daga telst viðskiptavinurinn hafa samþykkt tilboðið og kröfunni verður lokað.

- Ef tilboðið er samþykkt, eða telst samþykkt, af viðskiptavininum munum við inna af hendi allar greiðslur sem koma fram í tilboðinu frá söluaðilanum til viðskiptavinarins fyrir hönd söluaðilans.
- Viðskiptavinurinn getur einnig hafnað svarinu. Ef viðskiptavinurinn gerir það verður hann að gefa skýringu á því hvers vegna svar söluaðilans var ekki viðunandi. Þetta verður að gerast innan þeirra 10 daga sem viðkomandi hefur til að bregðast við.
- Söluaðilinn hefur 10 daga til að fara yfir svar viðskiptavinarins. Ef söluaðilinn bregst ekki við innan þessara 10 daga telst svarið vera samþykkt.
- Ef svarið er samþykkt, eða telst samþykkt, af söluaðilanum munum við inna af hendi allar greiðslur sem krafist er frá söluaðilanum til viðskiptavinarins fyrir hönd söluaðilans.
- Ef söluaðilinn hafnar tilboðinu frá viðskiptavininum tökum við ákvörðun um kröfuna samkvæmt þessum reglum.

Þegar viðskiptavinur leggur fram kröfu biðjum við hann um að veita eftirfarandi upplýsingar. Þær verða sendar til söluaðilans og við notum þær einnig ef krafan er send áfram til okkar.

- Sönnun fyrir því að þú hafir reynt að leysa kröfuna beint með söluaðilanum.
- Ítarleg lýsing á því sem þú keyptir.
- Sönnun þess að afhending eða skil hafi farið fram eða ekki (eins og við á).
- Skýring, ásamt öllum sönnunargögnum, á því hvers vegna krafan uppfyllir skilyrðin í þessum reglum.
- Aðrar sannanir sem við þurfum fyrir meðferð kröfunnar.

Hvernig við tökum ákvörðun um kröfur

If the Merchant and Customer cannot agree within the claims handling process timeframes, the claim is referred to us for decision. Ef söluaðilinn og viðskiptavinurinn komast ekki að samkomulagi innan tímaramma fyrir vinnslu krafna er kröfunni vísað til okkar til ákvörðunar.

Þegar kröfu hefur verið vísað til okkar mun úrlausnarteymið okkar fara yfir allar upplýsingar um málið og sönnunargögn. Við stefnum að því að taka endanlega ákvörðun innan 15 daga.

Við reynum að byggja ákvörðun um kröfu á upplýsingunum sem söluaðilinn og viðskiptavinurinn lögðu fram í viðræðum sínum. Stundum þurfum við þó að biðja söluaðilann eða viðskiptavininn um frekari upplýsingar. Ef við biðjum um frekari

upplýsingar hefur söluaðilinn eða viðskiptavinurinn 10 daga til að útvega þær. Ef söluaðilinn eða viðskiptavinurinn lætur okkur ekki í té upplýsingarnar á þeim tíma verður tekin ákvörðun um kröfuna á grundvelli þeirra gagna sem við höfum. Þegar við tökum ákvörðun um kröfu viðskiptavinar munum við annaðhvort:

- hafna kröfu viðskiptavinarins; eða
- staðfesta kröfu viðskiptavinarins og ákvarða að söluaðilinn skuli endurgreiða viðskiptavininum að fullu eða að hluta til.

Ef við ákveðum að söluaðilinn skuli endurgreiða viðskiptavininum að fullu eða að hluta til innum við greiðsluna af hendi frá söluaðilanum til viðskiptavinarins fyrir hönd söluaðilans. Ef við vinnum úr endurgreiðslu sem krefst gjaldeyrisskipta notum við gengið þegar endurgreiðslan fer fram en ekki gengið eins og það var þegar upphaflegu viðskiptin fóru fram.

Reglurnar okkar eru ekki ábyrgð, ábyrgðaryfirlýsing eða trygging. Þetta er bara tilhögun þar sem við biðjum söluaðila um að samþykkja að endurgreiða þér við tiltekna kringumstæður, ef við ákveðum að um slíkar kringumstæður sé að ræða. Allar ákvarðanir sem við tökum um gjaldgengi þitt (sem viðskiptavinur) eða ábyrgð (sem söluaðili) samkvæmt þessum reglum eru teknar af okkur að eigin vild og eru endanlegar. Við gefum ekki upp ástæðurnar sem liggja að baki þeim.

Reglurnar hafa engin áhrif á annan lagalegan rétt þinn gagnvart söluaðilanum (eða gagnvart okkur). Þetta er aðeins viðbótarþjónusta sem við biðjum söluaðila um að veita til að vernda þig þegar þú kaupir með Revolut Pay. Ef þú ert óánægð(ur) með ákvörðun okkar um kröfu þína geturðu áfram leitað annars réttar þíns en þú samþykkir að ákvörðun okkar samkvæmt reglunum sé endanleg og að ekki sé hægt að vefengja hana og að við þurfum ekki að gefa upp ástæður fyrir henni.

Þú samþykkir einnig að reglurnar séu tilhögun þar sem þú getur lagt fram kröfu á hendur söluaðila en ekki okkur. Ekkert í þessum reglum veitir þér rétt til að leggja fram kröfu á hendur okkur að því er varðar nein kaup.

Hvernig við ákveðum hvort kaup hafi ekki verið afhent eða þjónusta hafi ekki verið móttækin.

Viðskiptavinir eru varðir samkvæmt þessum reglum ef kaup þeirra voru ekki afhent eða þjónusta var ekki móttækin. Við skerum úr um hvort sú hafi verið raunin eða ekki að eigin ákvörðun.

Við munum almennt líta svo á að kaup hafi ekki verið afhent eða að þjónusta hafi ekki verið móttækin ef:

- söluaðilinn getur ekki framvísað staðfestingu á afhendingu (vegna vöru) eða kvittun (vegna þjónustu);

- kaupin voru ekki afhent innan 14 daga frá áætlaðri dagsetningu afhendingar eða móttöku; og/eða
- viðskiptavinurinn getur gefið okkur jákvæðar vísbendingar um að afhendingin hafi ekki farið fram (t.d. rakningarkvittun sem sýnir að vara hafi ekki verið afhent eða hafi verið afhent á rangt heimilisfang).

Aðrar ástæður geta verið fyrir því að við ákveðum hvort kaup hafi verið afhent eða ekki, eða að þjónusta hafi verið móttækin eða ekki.

Hvernig við ákveðum hvort kaup þín séu efnislega ólík lýsingu á þeim eða hvort þau séu gölluð

Viðskiptavinir njóta verndar samkvæmt þessum reglum ef kaup þeirra voru efnislega ólík því sem söluaðilinn lýsti eða voru gölluð. Við skerum úr um hvort sú hafi verið raunin eða ekki að eigin ákvörðun.

Við munum almennt líta svo á að kaupin séu ekki samkvæmt lýsingu söluaðilans eða gölluð ef það sem var afhent:

- passar efnislega ekki við það sem söluaðilinn lýsti í söluferlinu; eða
- var skemmd eða gölluð þegar hún barst þér.

Það geta verið aðrar ástæður fyrir ákvörðun okkar um hvort kaup séu frábrugðin lýsingu söluaðila eða gölluð.

Þetta þýðir eitthvað meira en gagnrýni á gæði kaupanna eða ánægju þína með þau. Ef þú keyptir til dæmis fljógandi bíl:

- nytir þú ekki verndar ef þér fyndist hann ekki fljúga nógu hratt eða hristast of mikið en þú myndir njóta verndar ef hann flygi alls ekki;
- þú nytir verndar ef hann hefði verið sagður nýr en reyndist notaður; eða
- þú nytir verndar ef hann hefði skemmst við afhendingu.

Ef þú heldur því fram að kaupin séu efnislega ólík lýsingu söluaðila, eða séu gölluð, gætum við krafist þess að þú skilir keyptri vöru til söluaðilans og legðir fram sönnun þess að þú hafir gert það áður en krafan þín er afgreidd. Ef við förum fram á það verður þú að bíða í 10 daga frá dagsetningu endursendingar til söluaðila áður en við göngum frá kröfunni. Þetta er gert til að veita söluaðilanum nægan tíma til að taka á móti vörunni og mögulega endurgreiða hana. Í sumum tilvikum getur verið að þú getir ekki skilað því sem þú keyptir (til dæmis ef söluaðilinn hefur ekki gefið upp heimilisfang). Í slíkum tilvikum nægir þér að leggja fram sönnun þess að þú hafir reynt að skila því sem keypt var.

Hvernig við ákveðum hvort kaupin séu fölsuð

Viðskiptavinir njóta verndar samkvæmt þessum reglum ef það sem þeir keyptu var falsað. Við skerum úr um hvort sú hafi verið raunin eða ekki að eigin ákvörðun. Við lítum almennt svo á að kaupin séu fölsuð ef einn eða fleiri eftirtalinna segja þau vera það:

- eigandi hugverkaréttindanna eða viðurkenndur fulltrúi hans;
- töllyfirvöld, löggæslufirvöld eða önnur opinber stofnun; og/eða
- sérfræðingur frá þriðja aðila.

Það geta verið aðrar ástæður fyrir ákvörðun okkar um hvort kaup sé fölsuð. Sé þér bent á að varan sem þú keyptir sé fölsuð getur þú lagt fram kröfuna jafnvel þótt þú hafir ekki enn fengið vöruna í hendur.

Hvernig við ákveðum hvort það sem þú keyptir var ranglega selt þér

Viðskiptavinir njóta verndar samkvæmt þessum reglum ef það sem þeir keyptu var ranglega selt þeim. Við skerum úr um hvort sú hafi verið raunin eða ekki að eigin ákvörðun.

Við munum almennt líta svo á að vara hafi verið ranglega seld þér í eftirfarandi tilvikum:

- söluaðilinn (eða einhver fyrir hans hönd) hvetur viðskiptavininn til kaupa með því að veita ónákvæmar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar um kaupin sjálf;
- söluaðilinn (eða einhver fyrir hans hönd) hvetur viðskiptavininn til kaupa með því að veita ónákvæmar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar um þörf viðskiptavinarins fyrir kaupin; og/eða
- til þess að viðskiptavinurinn geti notað það sem keypt er verður hann að reiða sig á þriðja aðila auk söluaðilans með hætti sem skaðar viðskiptavininn og sem söluaðilinn greindi ekki frá með fullnægjandi hætti.

Það geta verið aðrar ástæður fyrir ákvörðun okkar um hvort það sem þú keyptir var ranglega selt eða ekki.

Hvernig við ákveðum hvort beiðni viðskiptavinar um að stöðva endurtekna greiðslu hafi ekki verið framkvæmd af hálfu söluaðila

Viðskiptavinir njóta verndar samkvæmt þessum reglum ef þeir biðja söluaðila um að stöðva endurtekna greiðslu:

- a.m.k. einum virkum degi áður en greiðslan var innheimt og söluaðilinn tekur samt við greiðslunni; eða
- ef um er að ræða kaup sem krefjast afhendingar, eftir að greiðslan hefur verið innheimt en áður en söluaðilinn sendir vöruna, en söluaðilinn neitar að endurgreiða greiðsluna.

Með endurtekinni greiðslu er átt við Revolut Pay-greiðslu sem áætlað er að sé greidd reglulega en ekki heimiluð af hálfu viðskiptavinar í hvert sinn sem greiðslan er innt af hendi (skilgreint í skilmálum Revolut Pay sem „**greiðsla sem söluaðili á frumkvæði að**“). Við lítum almennt svo á að söluaðili hafi ekki brugðist við beiðni um að stöðva greiðslur í eftirfarandi tilvikum:

- viðskiptavinurinn hefur ekki samþykkt staka greiðslu með virkum hætti; eða
- viðskiptavinurinn hefur óskað eftir því að greiðslan fari ekki fram a.m.k. einum virkum degi áður en hún er innheimt.

Ef viðskiptavinurinn fer fram á að endurtekin greiðsla verði felld niður verður söluaðilinn að líta svo á að allar framtíðargreiðslur falli niður.

Það geta verið aðrar ástæður fyrir því að við ákveðum að framtíðargreiðslu hafi verið sagt upp með gildum hætti.

Hvernig við ákveðum hvort kaupin hafi verið bönnuð með lögum

Viðskiptavinir njóta verndar samkvæmt þessum reglum ef kaupin þeirra voru bönnuð með lögum. Við skerum úr um hvort sú hafi verið raunin eða ekki að eigin ákvörðun. Við munum almennt líta svo á að kaup hafi verið bönnuð með lögum í eftirfarandi tilvikum:

- staðbundin lög sem gilda um söluaðilann banna kaup viðskiptavinarins eða sölu söluaðilans; og/eða
- staðbundin lög sem gilda um viðskiptavininn banna kaup viðskiptavinarins eða sölu söluaðilans.

Það geta verið aðrar ástæður fyrir ákvörðun okkar um hvort kaup séu bönnuð með lögum.

Hvenær getum við breytt þessum reglum?

Við getum breytt þessum reglum af eftirfarandi ástæðum:

- ef við teljum að breytingarnar geri þær auðskiljanlegri eða gagnlegri;
- til að endurspeгла rekstur okkar, einkum ef breytinga er þörf vegna breytinga á framboði fjármálakerfis eða tækni;
- til að endurspeгла kröfur samkvæmt lögum eða reglum sem gilda um okkur;
- til að endurspeгла breytingar á rekstrarkostnaði okkar; eða
- vegna breytinga á Revolut Pay-vörunni.

Almennt gefum við 30 daga fyrirvara í gegnum Revolut-forritið eða tölvupóst áður en við gerum breytingar. Í sumum tilvikum gætum við gert breytinguna samstundis, ef

breytingin gagnast þér, og tilkynnt um hana síðar.