

# Su cuenta de Revolut

## 1. Por qué es importante esta información

En este documento se establecen los términos y condiciones para su cuenta personal de Revolut (su cuenta) y los servicios relacionados. También se establecen otras cuestiones importantes que debe saber.

Estos términos y condiciones, junto con el [Acuerdo de titular de la tarjeta](#), la [Página de tasas](#), la [Política de privacidad](#) y cualquier otro término y condición que se aplique a nuestros servicios, constituyen un acuerdo legal (el acuerdo) entre:

- usted, el titular de la cuenta, y
- nosotros, Revolut Technologies Inc.

El Metropolitan Commercial Bank emite las tarjetas de prepago estadounidenses Revolut Mastercard y Revolut Visa en virtud de una licencia de Mastercard International y Visa, y podrán usarse en cualquier lugar que se acepte Mastercard o Visa. El Metropolitan Commercial Bank, miembro de la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC, por sus siglas en inglés), proporciona los servicios bancarios, los cuales están sujetos a los términos y condiciones de un [Acuerdo de titular de la tarjeta](#). "Metropolitan Commercial Bank" y "Metropolitan" son marcas registradas de Metropolitan Commercial Bank ©2014. Revolut Technologies Inc. es una corporación de Delaware que presta servicios tecnológicos y administra el programa de tarjetas. Puede solicitar una copia de estos términos y condiciones a través de la app de Revolut en cualquier momento. Para usar todas las funciones de la aplicación, deberá tener conexión a Internet.

Es importante que entienda cómo funciona su cuenta, de modo que si necesita más información, puede consultar nuestras útiles [preguntas frecuentes](#). (Las preguntas frecuentes no forman parte de nuestro acuerdo).

Estos términos y condiciones están redactados originalmente en inglés y se rigen por ese idioma. Si este texto se traduce a otro idioma y existe un conflicto entre la versión en inglés y la traducción, prevalecerá el texto en inglés.

## 2. ¿Qué tipo de cuenta es su cuenta de Revolut?

Su cuenta es una tarjeta de débito de prepago asociada a una cuenta bancaria en el Metropolitan Commercial Bank. Puede tener fondos en varias divisas al mismo tiempo. Debido a que sus fondos se almacenan en una cuenta bancaria en el Metropolitan Commercial Bank, sus fondos están totalmente asegurados por la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC) hasta \$250,000.

## 3. Cómo usar el dinero de su cuenta

Una vez que haya configurado su cuenta, podrá usar nuestros servicios. Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

- enviar y recibir dinero de otras cuentas de Revolut y cuentas que no sean de Revolut;

- cambiar dinero de una divisa a otra (lo llamamos intercambio de divisas); las divisas disponibles pueden cambiar ocasionalmente;
- realizar pagos y retirar efectivo con la tarjeta de Revolut;
- ver información sobre su cuenta y gestionarla.

Añadimos funcionalidades y servicios nuevos todo el tiempo. Lo mantendremos informado al respecto a través de la app de Revolut.

#### 4. ¿Puede abrir una cuenta de Revolut?

Debe ser mayor de 18 años para abrir una cuenta de Revolut. Un padre, madre o tutor legal puede abrir una cuenta [Revolut <18](#) para menores de 6 a 17 años. El padre, madre o tutor legal debe tener una cuenta de Revolut para poder abrir una cuenta Revolut <18.

Cuando nos solicite que abramos una cuenta de Revolut, nosotros o alguien que actúe en nuestro nombre le pedirá información sobre usted y sobre la procedencia del dinero que depositará en su cuenta. Hacemos esto por varios motivos, como, por ejemplo, para verificar su identidad y calificación crediticia, y para cumplir con los requisitos legales y regulatorios. En nuestra [Política de privacidad](#) se explica más en detalle cómo usamos su información para estos fines y otros más.

Usted no puede:

- abrir más de una cuenta personal de Revolut;
- abrir una cuenta personal nueva de Revolut si anteriormente le cerramos una cuenta de Revolut.

Esta cuenta de Revolut es solo para uso personal y no se puede usar con fines comerciales. Consulte los [Términos de Revolut Business](#) para obtener información sobre las cuentas Revolut Business.

#### 5. ¿Cómo puedo obtener información sobre los pagos que entran y salen de mi cuenta?

Puede consultar todos los pagos que entran y salen de su cuenta en la app de Revolut. Esta información también estará disponible durante seis años después de que cierre su cuenta. Puede descargar su información desde la app de Revolut en cualquier momento mientras su cuenta esté activa.

Le enviaremos una notificación a su dispositivo móvil cada vez que un pago entre o salga de su cuenta. Podrá desactivar estas notificaciones, en la app de Revolut o en la configuración de su dispositivo, en cualquier momento. Si las desactiva, consulte con regularidad sus pagos en la app de Revolut. Es importante que sepa qué pagos entran y salen de su cuenta, por lo que recomendamos que no desactive las notificaciones.

#### 6. Cómo nos comunicamos con usted

Por lo general, nos comunicaremos con usted a través de la app de Revolut.

De esta forma, le proporcionaremos información de la cuenta y le comunicaremos cualquier fraude, o sospecha de fraude, relacionado con su cuenta. De la misma manera le avisaremos cualquier amenaza de seguridad en su cuenta. Asegúrese de consultar con regularidad la app de Revolut para obtener esta información.

Para mantener su cuenta segura, descargue el software más reciente para su dispositivo móvil y la última versión de la app de Revolut tan pronto como se encuentren disponibles.

También podemos comunicarnos con usted por mensajes de texto o correo electrónico, por lo que debe consultar con regularidad sus mensajes de texto y su cuenta de correo electrónico. Por lo general, nos comunicaremos con usted en inglés, salvo que le digamos lo contrario.

### **Manténganos informados**

Mantenga su información actualizada y avísenos de inmediato si cambia algún dato que nos haya proporcionado.

Para cumplir con nuestros requisitos legales y regulatorios, es posible que a veces debamos pedirle más información (por ejemplo, si sus gastos aumentan). Bríndenos esta información lo antes posible para que no se vean afectados nuestros servicios ni su cuenta.

## **7. ¿Cómo cerrar su cuenta?**

Puede cerrar su cuenta en cualquier momento a través de la app de Revolut o si nos envía un correo electrónico a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com).

Aun así deberá pagar los cargos en los que ha incurrido. También podemos cobrarle las comisiones por cancelación que se apliquen a otros acuerdos que haya hecho con nosotros (por ejemplo, si cancela su suscripción Metal).

Cuando nos comunique que desea cerrar la cuenta, le daremos la oportunidad de retirar el dinero que le guardamos antes de que la cierre.

### **Cómo cancelar su tarjeta de Revolut**

Puede cancelar cualquiera de sus tarjetas de Revolut en la app de Revolut. Póngase en contacto con nosotros a través del chat de la aplicación si tiene preguntas sobre cómo cancelar una tarjeta de Revolut. La cancelación de su tarjeta de Revolut no implica el cierre de su cuenta.

## **Cómo mantener su cuenta segura**

## **9. ¿Cómo se protege mi dinero?**

El Metropolitan Commercial Bank conserva los fondos que deposita en la cuenta de su tarjeta, y la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC) los asegura hasta \$250,000.

### **10. Cómo mantener sus datos de seguridad y su tarjeta de Revolut seguros**

Hacemos todo lo posible por mantener su dinero seguro. Le pedimos que haga lo mismo al mantener sus datos de seguridad y su tarjeta de Revolut seguros.

A veces es fácil que olvide tomar las medidas correspondientes para mantener su dinero seguro. Le damos algunos consejos:

- asegúrese de cerrar la app de Revolut cuando no la use;
- mantenga su teléfono móvil y su cuenta de correo electrónico seguros, y no permita que otras personas los usen.

**Póngase en contacto con nosotros lo antes posible a través de la app de Revolut en caso de pérdida o robo de la tarjeta de Revolut, o si es posible que la tarjeta o los datos de seguridad se hayan usado sin su permiso.**

Si es posible, también bloquee la tarjeta de Revolut desde la app de Revolut o llamando al número automático que figura a continuación. Si más tarde descubre que la seguridad de su

tarjeta de Revolut no corre ningún riesgo, puede desbloquearla.

### **Cómo puede contactarnos**

Escríbanos: 53 Beach Street, Floor 3, New York, NY 10013.

Bloquee su tarjeta de Revolut: (844) 744-3512.

Avísenos de la pérdida o el robo de una tarjeta de Revolut o los datos de seguridad.

Envíenos un mensaje a través de las redes sociales.

Envíenos un correo electrónico a [feedback@revolut.com](mailto:feedback@revolut.com).

Llámenos al (844) 744-3512 o póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en la app de Revolut.

## **11. ¿Existen restricciones en el uso de la app de Revolut o la tarjeta de Revolut?**

Actúe de forma razonable y responsable cuando use la app de Revolut o la tarjeta de Revolut. Por ejemplo, la app de Revolut o la tarjeta de Revolut no deberán usarse (directa o indirectamente) en los siguientes casos:

- para fines ilegales (por ejemplo, fraude);
- de una forma que razonablemente creamos que puede perjudicar nuestra capacidad para prestar nuestros servicios;
- solo para enviar y recibir dinero de una cuenta de tarjeta de crédito;
- en transacciones para recibir efectivo que no sean hacer un retiro de un cajero automático;
- para controlar o usar cuentas de Revolut que no sean suyas;
- para dar tarjetas de Revolut a otras personas;
- para permitir que cualquiera use o tenga acceso a su cuenta o la app de Revolut;
- para explotar, eludir o aprovecharse de las restricciones de uso establecidas por un proveedor de servicios en el que se registre su tarjeta de Revolut. Por ejemplo, solo debe usar una tarjeta de Revolut para algún proveedor de servicios concreto que ofrezca una suscripción o un período de prueba gratis;
- para operar con divisas extranjeras con fines especulativos (es decir, beneficiarse de una subida o caída estimada del valor de una divisa) o para beneficiarse de discrepancias en el mercado de divisas.

Actúe con respeto para con nosotros y el equipo de atención al cliente; estamos aquí para ayudarle.

## **Cómo ingresar y sacar dinero**

### **12. Cómo añadir dinero a su cuenta**

Puede añadir dinero a su cuenta con la tarjeta de débito registrada con nosotros (que llamamos "tarjeta guardada") o con una transferencia bancaria. La tarjeta guardada deberá estar a su nombre.

También puede configurar el depósito directo en la app de Revolut. Se puede configurar el depósito directo mediante nuestro socio, [Atomic](#), o de forma manual. Si configura el depósito

directo de forma manual, es posible que deba indicar el número de ruta del banco y el número asignado de cuenta de su tarjeta directamente a su empleador u otro responsable del pago del depósito directo.

Cuando añada dinero mediante transferencia bancaria, debe usar los datos de cuenta que figuran en la app de Revolut. Asegúrese de seguir cuidadosamente las indicaciones de la aplicación para evitar retrasos.

Los datos de cuenta que debe usar para añadir dinero en su cuenta dependerán de la divisa que desea añadir. Por ejemplo, si desea añadir dinero en su cuenta en dólares estadounidenses (\$), deberá usar los datos "Cuenta en dólares estadounidenses" que figuran en la app de Revolut.

Si usa una tarjeta guardada o una cuenta bancaria en una divisa para añadir dinero a la cuenta en otra divisa, el banco o el proveedor de la tarjeta pueden cobrarle una comisión.

Encontrará más información sobre cómo añadir dinero en su cuenta en nuestras [preguntas frecuentes](#).

### **No se preocupe si el saldo de su cuenta de Revolut es cada vez más bajo**

Sabemos que es importante poder hacer pagos desde su cuenta cuando lo desee. Puede autorizarnos para que añadamos dinero en su cuenta desde su tarjeta guardada siempre que el valor del dinero en su cuenta esté por debajo de una cantidad determinada. A esto lo llamamos "adición automática". Puede cancelar la adición automática en cualquier momento a través de la app de Revolut o poniéndose en contacto con el proveedor de la tarjeta.

### **Límites de pago**

En ocasiones podríamos limitar la cantidad que puede recibir o pagar desde su cuenta, o la cantidad que puede retirar o gastar con su tarjeta de Revolut. También podemos limitar el valor del intercambio de divisas que puede realizar en un momento puntual o durante un período. Estos límites pueden cambiar periódicamente. Encontrará información sobre estos límites en nuestra [Acuerdo de titular de la tarjeta](#).

### **Mantenga una divisa consistente**

Es importante que todos los pagos a su cuenta se realicen en la divisa de la cuenta. De lo contrario, el pago se convertirá a la divisa de su cuenta, lo que significa que a su cuenta podría ingresar más o menos de lo que espera. No nos hacemos responsables de ninguna pérdida si esto sucede.

## **13. Cómo transferir dinero entre cuentas de Revolut**

### **Envíos instantáneos**

Puede enviar y recibir dinero de otras cuentas de Revolut. A este tipo de pagos los llamamos "transferencias instantáneas". Todas las transferencias instantáneas se reciben de inmediato. Para realizar una transferencia instantánea a la cuenta de otro usuario de Revolut, seleccione el nombre de la lista de contactos en la app de Revolut, o el nombre de usuario, o use cualquiera de los métodos de identificación que proporcionamos y siga las indicaciones.

### **Chat de Revolut**

Tus transferencias instantáneas con otras cuentas de Revolut aparecen en forma de hilo en la app. Esto te permite consultar cuánto dinero has enviado o recibido de otra persona, además de las solicitudes de pago pendientes. Para acceder al hilo de transferencias con otro usuario, dirígete a la sección "Transferencias" de la app de Revolut y selecciona su contacto.

También puedes usar el hilo de la sección de transferencias de la app para comunicarte por chat con tus contactos. Llamamos a esta función "Revolut Messenger" y su intención es ofrecer un uso más social de Revolut mediante la posibilidad de hablar directamente con tus contactos sobre tu actividad en la app.

Para usar Revolut Messenger:

- Tanto tú como el contacto con el que quieras hablar debéis usar la app de Revolut y estar registrados en un país donde esté disponible el uso de Revolut Messenger
- Tienes que haber realizado un pago a este contacto anteriormente
- O ambos tenéis vuestros respectivos contactos guardados en la agenda del teléfono móvil y la habéis sincronizado con la app de Revolut

Si no quieres que un determinado contacto te envíe mensajes en Revolut Messenger, puedes bloquearlo. Si no deseas recibir ningún tipo de mensaje a través del Chat de Revolut, puedes desactivar esta función. Ambas opciones están disponibles en la app de Revolut.

Para garantizar la privacidad de tus conversaciones con otros contactos, Revolut Messenger está protegido por un cifrado de extremo a extremo. Esto quiere decir que Revolut no tiene acceso a tus mensajes de Revolut Messenger bajo ninguna circunstancia. Por ejemplo, si te pones en contacto con nuestro equipo de Atención al cliente en referencia a algo que ha sucedido en tu Revolut Messenger, no podremos acceder a la conversación. Tampoco podremos facilitar ninguna información acerca de tus mensajes en Revolut Messenger, ni siquiera si nos lo pides.

El Chat de Revolut no dispone de almacenamiento permanente ni copia de seguridad de los mensajes de tu hilo. Si eliminas y vuelves a instalar la app de Revolut o si cambias el dispositivo con el que accedes a la aplicación, tus mensajes desaparecerán para siempre.

Las transferencias instantáneas que aparecen en tu hilo de Revolut Messenger no son mensajes, no están cifradas y sí se almacenan de forma permanente (al igual que todas tus demás transacciones). Sirven como recordatorio de los pagos que has enviado y recibido de la persona con la que estás hablando por chat. Si cambias tu dispositivo o vuelves a instalar la app, estos pagos no desaparecerán.

Cada vez que usas Revolut Messenger, se aplican nuestras [Normas de la Comunidad](#). Si las incumples, es posible que limitemos o suspendamos tu acceso a Revolut Messenger e incluso que cerremos tu cuenta de Revolut. Si crees que otro usuario está incumpliendo dichas normas (por ejemplo, acosándote o haciéndose pasar por otra persona), puedes ponerte en contacto con Atención al cliente y denunciarle. No obstante, recuerda que no podemos ver tus mensajes debido a que están cifrados. Esto quiere decir que para aportar pruebas a tu denuncia, tendrás que facilitar capturas de pantalla a nuestro equipo de Atención al cliente.

### **Grupos Vaults**

Si usted es miembro de un Grupo Vault, también puede enviar transferencias instantáneas al grupo.

Un Grupo Vault es una cuenta configurada y controlada por un usuario individual de Revolut. Todos los miembros de un Grupo Vault pueden ver sus transacciones en el grupo y abandonarlo en cualquier momento. Solo el usuario de Revolut que configuró el Grupo Vault (el propietario) puede ver de forma automática todas las transacciones del grupo, cerrarlo, añadir o eliminar a otros miembros, y permitir que estos retiren fondos (o revocar su acceso). Solo debe unirse a un Grupo Vault, o enviar dinero a uno, si confía en el propietario, ya que posee los fondos. Si el propietario en algún momento deja de ser titular de una cuenta de Revolut o se bloquea su cuenta, usted no podrá acceder a los fondos del Grupo Vault.

### **Cómo comprar con Pague con Revolut**

También puede realizar una transferencia instantánea a una empresa que use el servicio "Pague con Revolut" para recibir pagos. Esto puede hacerse de la siguiente manera:

Puede indicarnos que hagamos una transferencia instantánea por una cantidad fija desde su cuenta de Revolut a una empresa, ya sea al instante o en una o varias fechas determinadas en el futuro (por ejemplo, en lugar de pagar con tarjeta al finalizar un pago). A estos pagos los llamamos "pagos iniciados por el cliente".

### **Pagos iniciados por el cliente**

Los pagos iniciados por el cliente deben tener una cantidad fija, que será un pago único. Puede desactivar los pagos periódicos iniciados por el cliente a una empresa en cualquier momento, pero deberá hacerlo tres (3) días hábiles antes de la fecha de vencimiento si desea cancelarlos. Se le pedirá que confirme y autentique la cantidad de un pago iniciado por el cliente, y cualquier repetición de este, al finalizar el pago o durante el registro. La empresa solo recibirá la cantidad que usted confirme y no podrá cobrar ningún otro pago sin su permiso.

### **Protección al usar Pague con Revolut**

Pague con Revolut es un servicio que ofrecemos a las empresas para que pueda pagarles directamente desde su cuenta de Revolut, sin tener que introducir los datos de la tarjeta. Sin embargo, queremos que Pague con Revolut le sirva a usted y a las empresas. Por eso, hemos creado una [Política de protección del comprador](#) que se aplica cuando realiza una compra compatible con Pague con Revolut.

## **14. Cómo realizar otro tipo de pagos**

Enviar dinero a su cuenta bancaria o a la de otra persona es fácil. Puede realizar un pago único o configurar un pago periódico. Solo debe introducir en la app de Revolut el número de enrutamiento y el número de la cuenta (o el BIC e IBAN para pagos internacionales) a la que desea enviar dinero y seguir las indicaciones. Es posible que también debamos pedir otros datos.

### **Cómo usar su tarjeta de Revolut**

También puede realizar pagos o retirar efectivo con la tarjeta de Revolut.

Cuando use su tarjeta de Revolut para retirar dinero de un cajero automático o realizar un pago (en una tienda o un restaurante, por ejemplo) consideraremos que usted ha autorizado la transacción, a menos que haga una reclamación.

En ocasiones, podemos cobrarle una comisión por retirar dinero. Puede consultar estas comisiones en nuestro Acuerdo de titular de la tarjeta y en nuestras Páginas de tasas.

No nos hacemos responsables de las pérdidas que se produzcan cuando los pagos se devuelven en una divisa diferente

En ocasiones, el dinero que nos pidió que transfiriéramos a otra persona no se paga en esa cuenta y se nos devuelve. Si tuvimos que realizar un intercambio de divisas cuando enviamos el

pago, y podemos demostrar que hicimos todo correctamente, cuando le devolvamos el dinero lo convertiremos a la divisa original. Esto significa que la cantidad que reciba en su cuenta puede ser diferente del pago que realizó. No nos hacemos responsables de las pérdidas que esto pueda ocasionarle.

### **Tenga cuidado al introducir los datos de la persona a la que desea pagar**

Cuando introduzca los datos de la persona a la que desea pagar, asegúrese de que estos sean correctos. En caso contrario, el pago podría retrasarse o podría perder dinero si se envía a la cuenta equivocada.

Asegúrese de conocer a la persona a la que le va a hacer un pago. Si alguien lo contacta y le pide que haga un pago, pero no sabe quién es o para qué es el pago, puede ser víctima de fraude.

Si la persona a la que desea pagar no recibe el dinero, no nos haremos responsables si procesamos el pago correctamente pero usted nos dio datos erróneos.

### **Transferencias instantáneas con tarjeta.**

Puedes usar la cuenta de tu tarjeta para enviar fondos en USD a una tarjeta elegible, externa, que no sea de Revolut, de débito, crédito o prepago (“Transferencia instantáneas con tarjeta”). Consulte el [Acuerdo de titular de la tarjeta](#) para obtener más detalles sobre Transferencias instantáneas con tarjeta

## **15. ¿Qué sucede si un pago se retrasó, no se envió o se envió a la cuenta equivocada?**

Intentaremos en todo momento procesar sus pagos correctamente y a tiempo, pero a veces las cosas salen mal y un pago se puede retrasar o la persona a la que desea pagar no lo recibe. En ese caso, infórmenos a través de la app de Revolut lo antes posible.

Si no se recibe el dinero en la cuenta a la que lo envió, reembolsaremos el pago en su cuenta. Si ha tenido que pagar cargos o intereses como consecuencia de nuestro error, se los reembolsaremos también.

Si cree que hemos recibido un pago en su nombre y la cantidad no se refleja en su cuenta, póngase en contacto con nosotros a través del chat de la aplicación, y realizaremos una investigación rápidamente. Le acreditaremos las cantidades correspondientes lo antes posible. Estas reglas no se aplican a los intercambios de divisas.

## **16. Cómo enviar dinero a través de un enlace de pago**

Puede enviar dinero a un amigo que no tenga una cuenta de Revolut con un “enlace de pago”. Para ello, introduzca en la app de Revolut la cantidad que desea enviar, haga clic en “Crear enlace de pago” y envíe el enlace a su amigo.

Una vez que haya enviado el enlace a su amigo, este podrá completar el enlace de pago introduciendo los datos necesarios para recibir su dinero.

Si va a enviar menos de 250 GBP (o el equivalente en una divisa diferente), su amigo deberá introducir sus datos de cuenta bancaria en el enlace en un plazo de 24 horas. Luego, el pago se hará a su cuenta bancaria.



En ocasiones, incluso si la cantidad del pago es menor que 250 GBP (o el equivalente en una divisa diferente), es posible que su amigo que recibe el enlace de pago deba abrir una cuenta de Revolut para poder recibir el pago. Si no abre una cuenta de Revolut a tiempo, no podremos realizar o enviar el pago.

## 17. ¿Qué tipo de cambio usa Revolut?

Si nos pide un intercambio de divisas, o si necesitamos convertir la divisa de un pago en su cuenta, o desde ella, o un reintegro de efectivo realizado con su tarjeta de Revolut, usaremos un tipo de cambio conforme a nuestro tipo de mercado, que se basa en bolsa de valores.

Podrá ver el tipo actual en el panel de control de Revolut. Cuando hayamos convertido la divisa, en su historial de transacciones del panel de control se mostrará el tipo de cambio que hemos usado. Usamos el tipo de cambio que se aplica en el momento en que llevamos a cabo la conversión.

En nuestra [Página de tasas](#) encontrará más información sobre nuestras comisiones.

No nos haremos responsables en los siguientes casos:

- si pierde dinero como consecuencia de la conversión de divisas;
- si se le cobra alguna comisión o si pierde dinero porque está usando la tarjeta de Revolut en otro país y pide al comerciante (o a su banco) que haga la conversión. (Por ejemplo, imagine que es un cliente de EE. UU. que viaja a Japón. Cuando paga la factura en un restaurante, acepta pagarla en dólares estadounidenses en lugar de yenes. Esto significa que le ha pedido al banco del comerciante que convierta la divisa. No nos haremos responsables si el banco le da un tipo de cambio peor o le cobra comisiones).

## 18. ¿Puede cancelar un pago o un intercambio de divisas?

Puede cancelar un pago (incluido un pago periódico) en cualquier momento hasta tres días hábiles antes de que el pago deba pagarse desde su cuenta. Un "día hábil" se define como un día de semana que no es feriado en Estados Unidos.

No puede cancelar un pago en un plazo de tres días hábiles a partir del día en que deba pagarse desde su cuenta. Esto significa que no puede cancelar transferencias instantáneas entre cuentas de Revolut.

Tampoco puede cancelar un intercambio de divisas una vez que hayamos recibido su solicitud para proceder con este.

Puede cancelar una transferencia bancaria desde la app de Revolut.

## 19. ¿Cuánto tiempo lleva realizar un pago?

Entendemos que cuando realiza un pago, una de las cosas más importantes es que el destinatario lo reciba a tiempo. Los plazos de recepción de los pagos pueden variar según la hora a la que se haya efectuado el pago y la divisa que haya elegido.

En la siguiente lista se explica cuándo se realizan los pagos.

Si desea hacer una transferencia instantánea a una cuenta de Revolut:

- Haga su orden de pago en cualquier momento, y la procesaremos inmediatamente.

Si desea hacer un pago a la cuenta bancaria de otra persona:

- Dé las indicaciones antes de la 1 p. m., hora del este, de un día hábil, y la procesaremos inmediatamente.
- Dé las indicaciones después de la 1 p. m., hora del este, de un día hábil, y la procesaremos el siguiente día hábil.
- Dé las indicaciones en un día que no sea hábil, y la procesaremos el siguiente día hábil.

Si desea realizar una transferencia de enlace de pago a una cuenta bancaria:

- Dé las indicaciones cuando lo desee, y procesaremos la transacción cuando la persona a la que desea pagarle introduzca sus datos del banco (siempre que se haga en un plazo de 24 horas después de enviar el enlace de pago).
- Haga el pago a una cuenta bancaria en una fecha futura (como un pago periódico) en cualquier momento del mismo día hábil (si el pago debe salir de su cuenta en un día hábil) o el siguiente día hábil (si el pago debe salir de su cuenta en un día no hábil).

## 20. Cuándo Revolut rechazará o retrasará un pago

Nos veremos obligados a rechazar o retrasar un pago en las siguientes circunstancias:

- si los requisitos legales o regulatorios nos impiden realizar el pago o nos obligan a llevar a cabo más verificaciones;
- si usted ha infringido estos términos y condiciones de forma que creemos razonablemente que justifica que rechazemos o retrasemos su pago;
- si creemos que al procesar su orden infringiríamos estos términos y condiciones o que su orden no contiene toda la información necesaria para realizar el pago correctamente;
- si la cantidad supera, o podría superar, cualquier límite aplicable a su cuenta; hemos establecido los límites en nuestras preguntas frecuentes;
- si no hay dinero suficiente en su cuenta para realizar el pago y cubrir los posibles cargos;
- si se ha emitido una orden de bancarrota contra usted o ha aceptado los términos de un acuerdo voluntario e individual con sus acreedores;
- si, incluso después de hacer todo lo razonablemente posible, no podremos realizar el pago a tiempo;
- si un tercero nos impide realizar el pago (por ejemplo, si Mastercard o Visa no permiten un pago o reintegro de efectivo con su tarjeta de Revolut);
- si nos debe dinero o tenemos la intención de ejercer nuestro derecho de compensación (como se explica más adelante);
- si le hemos pedido información importante que necesitamos razonablemente y usted no nos la ha proporcionado;
- si hemos suspendido su cuenta.

También podemos negarnos a emitir una nueva tarjeta de Revolut si no dispone de suficiente dinero en su cuenta para pagarnos la emisión o entrega de la tarjeta.

**Intentaremos informarle siempre que nos neguemos a realizar un pago**

Si podemos, usaremos la app de Revolut para informarle que nos hemos negado a realizar un pago. Si desea saber por qué hemos rechazado el pago y qué podría hacer para solucionar el

problema, póngase en contacto con nosotros a través de la app de Revolut.

No nos haremos responsables de las pérdidas que sufra como resultado de un pago rechazado o retrasado.

## 21. Comisiones de terceros por realizar o recibir pagos

Revolut no cobra ninguna comisión por realizar o recibir pagos. Sin embargo, otros bancos o partes implicados, como el banco de la persona a la que desea pagar o algunos bancos intermediarios o corresponsales (bancos que ayudan a transferir dinero entre otros bancos), a veces podrían cobrar comisiones del pago que usted va a realizar o a recibir. Esto puede significar que usted o la persona a la que va a pagar reciba menos de la cantidad esperada. Por ejemplo, podría recibir solo \$90 de alguien que le ha enviado \$100 porque el banco de la otra persona ha cobrado una comisión de \$10.

Esto podría ocurrir en los siguientes casos:

- si el banco de la persona a la que va a enviar el pago o de la que va a recibir un pago está en EE. UU. y el pago se hace en una divisa que no es dólares estadounidenses;
- si realiza o recibe un pago de alguien cuyo banco se ubica fuera de EE. UU.

## Qué sucede si hay algún problema

### 22. ¿Qué sucede si su cuenta sufre un robo?

Infórmenos lo antes posible a través del chat de la aplicación de Revolut (y antes de dos ciclos de extractos).

Llevaremos a cabo una investigación y le devolveremos los cargos que se le deban tan pronto como sea posible. Consulte el [Acuerdo de titular de la tarjeta](#) para obtener más detalles sobre la pérdida o el robo de tarjetas, y sobre transferencias no autorizadas.

### 23. Cuándo podríamos bloquear su cuenta o tarjeta de Revolut

La seguridad de su dinero es importante para nosotros. Podríamos impedir que realice pagos desde su cuenta o con su tarjeta de Revolut si tenemos motivos razonables para preocuparnos por su seguridad o porque es posible que se usen de forma fraudulenta o sin su permiso.

Es posible que también debamos bloquear su cuenta de Revolut o su tarjeta de Revolut para cumplir con nuestras obligaciones legales.

Póngase en contacto con nosotros a través del chat de la app de Revolut si tiene preguntas sobre por qué se ha bloqueado su cuenta o su tarjeta de Revolut.

### 24. ¿Cuándo podría Revolut suspender o cerrar una cuenta?

Podemos cerrar o suspender su cuenta de inmediato y suspender su acceso a nuestros servicios en circunstancias excepcionales, que incluyen:

- si tenemos motivos para creer, según nuestro criterio, que usted se comporta de forma fraudulenta o que está violando la ley de otra manera;
- si no nos ha proporcionado a nosotros (o a alguien que actúe en nuestro nombre) la información que necesitamos o si tenemos motivos para creer, según nuestro criterio, que la

información que nos ha proporcionado es incorrecta o no es cierta;

- si ha infringido estos términos y condiciones;
- si tenemos motivos para creer, según nuestro criterio, que su uso de la app de Revolut es perjudicial para nosotros o para nuestro software, nuestros sistemas o nuestro hardware;
- si tenemos motivos para creer, según nuestro criterio, que el hecho de que usted siga utilizando su cuenta podría dañar nuestra reputación o buena voluntad;
- si le hemos pedido que devuelva el dinero que nos debe y no lo ha hecho en un plazo razonable;
- si se ha declarado en bancarrota;
- si tenemos que hacerlo en virtud de alguna ley, regulación u orden judicial.

También podemos decidir cerrar o suspender su cuenta por otros motivos.

## 25. Revolut puede cambiar estos términos

Podemos cambiar estos términos y condiciones por los siguientes motivos (entre otros):

- si creemos que así serán más fáciles de entender y de más ayuda;
- para reflejar cómo funciona nuestra empresa, sobre todo si el cambio es necesario debido a un cambio en la forma de proporcionar cualquier sistema financiero o tecnología;
- para reflejar los requisitos legales o regulatorios que se nos aplican;
- para reflejar cambios en el costo que acarrea el funcionamiento de nuestra empresa;
- porque cambiamos o introducimos servicios o productos nuevos que afectan nuestros servicios o productos existentes cubiertos por estos términos y condiciones.

### **Cómo le informamos acerca de estos cambios**

Si añadimos productos o servicios nuevos que no modifican los términos y condiciones de su cuenta, podemos añadir dichos productos o servicios de inmediato, y comunicárselo antes de que usted los use.

Si no, le avisaremos con dos meses de antelación a través de la app de Revolut antes de realizar cualquier cambio. Supondremos que está satisfecho con el cambio a menos que nos diga que quiere cerrar su cuenta antes de que se realice el cambio.

## **Pagos con tarjeta de Revolut**

### 26. Sus derechos de reembolso en el caso de pagos con tarjeta de Revolut y domiciliaciones bancarias

Puede pedirnos el reembolso de una cantidad retirada de su cuenta si se cumple todo lo siguiente:

- aceptó que se debite un pago, pero no acordó la cantidad real del pago;
- la cantidad debitada es superior a la esperada razonablemente en todas las circunstancias (incluido su patrón de gastos);
- la persona a la que pagó se encuentra en EE. UU.;

- no autorizó el pago directamente con nosotros;
- nos solicita el reembolso en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha en que el pago se debitó de su cuenta.

Por ejemplo, podría obtener un reembolso si le dio permiso a un hotel para que cobre lo que consumió del *minibar* con su tarjeta de Revolut, pero el hotel le cobró más dinero de lo esperado de forma razonable en el momento en que dio su permiso para ello.

Podemos pedirle más información para investigar este asunto. Le reembolsaremos el dinero, o le diremos por qué no hemos podido hacerlo, lo antes posible, por lo general en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que nos dé la información que le pedimos; sin embargo, este período de investigación puede ampliarse si necesitamos información adicional.

Anulación de reembolsos

Si le hacemos un reembolso y luego descubrimos que no tenía derecho a él, tendrá que devolvérselo.

## **27. ¿Revolut es responsable si sucede algo con su cuenta de Revolut, su tarjeta de Revolut o la app de Revolut?**

Haremos todo lo razonablemente posible para garantizar que no se interrumpan nuestros servicios y sean accesibles a una velocidad razonable. Sin embargo, no podemos garantizar que esto siempre será así o que los servicios no fallarán. Nosotros también dependemos de algunos terceros para prestarle servicios, lo que a veces puede interrumpir nuestros servicios. Siempre haremos lo posible para solucionar los problemas con nuestros servicios, sin importar la causa. Si tiene una tarjeta de Revolut, le informaremos cualquier cambio en nuestro sistema que afecte el uso de la tarjeta.

No nos haremos responsables de pérdidas como consecuencia de no haber cumplido con nuestras obligaciones en cuanto a pagos que entran y salen de su cuenta debido a:

- un requisito legal o regulatorio;
- acontecimientos imprevisibles y ajenos a nuestro control que eran inevitables en ese momento.

Si por cualquier motivo no puede usar su tarjeta de Revolut, solo nos haremos responsables de sustituir dicha tarjeta.

Solo nos haremos responsables de las pérdidas previsibles

- Si no cumplimos con el acuerdo, solo nos haremos responsables de las pérdidas que podríamos haber previsto en el momento en que aceptamos los términos del acuerdo.

Nada de lo dispuesto en estos términos y condiciones elimina o limita nuestra responsabilidad por muerte o lesiones personales como consecuencia de nuestra negligencia, fraude o solicitudes o declaraciones fraudulentas.

## **28. Casos en los que nos debe dinero**

No puede tomar dinero prestado de su cuenta de tarjeta de prepago (por ejemplo, no puede realizar un pago por una cantidad superior a la que tiene en su cartera). Si su saldo es negativo, por ejemplo, porque no dispone de suficiente dinero para cubrir las comisiones que nos debe, deberá recargar su cuenta de inmediato.

Cómo pagar las comisiones u otras cantidades que nos debe (que no sean comisiones de terceros por realizar o recibir pagos)

Las comisiones que puede tener que pagarnos se enumeran en nuestra página de tasas.

En el caso de que nos deba dinero (que no sean comisiones de terceros por realizar o recibir pagos) o cualquier otra cantidad, retiraremos la cantidad que nos debe de su cuenta en la divisa del país en el que reside (su divisa base).

Si no tiene suficiente dinero en su cuenta en la divisa base, retiraremos el valor equivalente del dinero que tenga en otra divisa. Si no tiene suficiente dinero en su cuenta para pagar las comisiones u otras cantidades que nos deba, podríamos recuperar la cantidad de otro modo, como se explica a continuación.

Es posible que tenga que pagar los impuestos o costos que se aplican a los pagos que realiza o recibe a través de su cuenta y que nosotros no somos responsables de cobrarle. ¡Asegúrese de verificarlo usted mismo!

Si nos debe dinero y no añade dinero en su cuenta o no nos paga en un plazo de siete días, podemos recuperar la cantidad de alguna de las siguientes formas:

- al ejercer nuestro derecho de compensación;
- al tomar otras medidas legales para recuperar el dinero que nos debe, como, por ejemplo, contratando abogados o cobradores de deudas.
- Si tomamos alguna de estas medidas, o todas ellas, podríamos cobrarle nuestros costos razonables.

## 29. Cuándo puede ser responsable de nuestras pérdidas

Usted puede ser responsable ante nosotros de ciertas pérdidas

Si ha infringido estos términos y condiciones y esto nos ha causado pérdidas, se aplicará lo siguiente:

- usted será responsable de las pérdidas que suframos como consecuencia de sus acciones;
- si sus acciones nos hacen perder beneficios, usted también será responsable de esas pérdidas; no será responsable si esto significara que se nos compensa dos veces por la misma pérdida;
- también será responsable de los costos legales razonables que surjan como consecuencia de nuestras pérdidas.

## 30. Cómo presentar una queja

Si no está satisfecho con nuestro servicio, intentaremos solucionarlo

Siempre hacemos lo mejor posible, pero sabemos que a veces las cosas salen mal. Si tiene alguna queja, póngase en contacto con nosotros.

### **Más información**

Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre nuestro procedimiento de gestión de quejas.

### **Cómo presentar una queja**

Si desea hablar sobre un asunto que le preocupa, póngase en contacto con nosotros a través de la app de Revolut. Por lo general, podemos solucionar los problemas a través de la app de Revolut. Deberá darnos la información que figura a continuación.

Si lo prefiere, puede presentar la queja con este [formulario](#). O bien, puede enviarnos un correo electrónico a: [complaints.us@revolut.com](mailto:complaints.us@revolut.com).

Deberá indicarnos:

- su nombre;
- el número de teléfono y la dirección de correo electrónico asociados a su cuenta;
- cuándo surgió el problema;
- cómo desearía que solucionáramos el problema.

Evaluaremos su queja y le responderemos por correo electrónico. Nos comunicaremos con usted en inglés, salvo que nos diga lo contrario.

## **Cuestiones legales**

### **31. Permiso para que procesemos su información personal**

Para prestar los servicios previstos en este acuerdo, necesitaremos recopilar información sobre usted. Para obtener más información sobre cómo usamos su información personal, consulte nuestra [Política de privacidad](#).

Al aceptar los términos de este acuerdo, usted nos da permiso para recopilar, procesar y guardar su información personal con el fin de prestarle nuestros servicios. Esto no afecta los derechos y las obligaciones que usted o nosotros tengamos según la legislación de protección de datos aplicable.

Usted puede retirar su permiso con tan solo cerrar la cuenta, lo que pondrá fin al acuerdo entre usted y nosotros. Si lo hace, dejaremos de usar su información para la prestación de nuestros servicios, pero es posible que debamos mantener su información por otras cuestiones legales.

### **32. Consentimiento otorgado al operador de telefonía móvil**

Autoriza a su operador de telefonía móvil a utilizar o divulgar información sobre su cuenta y su dispositivo móvil, en caso de que esté disponible, a Revolut o a su proveedor de servicios mientras dure su relación comercial, únicamente para ayudarlos a identificarlo a usted o a su dispositivo móvil y para evitar fraudes. Consulte nuestra [Política de Privacidad](#) para ver cómo tratamos sus datos.

### **32. Autorización a la Social Security Administration (SSA, Administración de Seguridad Social) para divulgar su verificación de número de la Seguridad Social**

Autoriza a la SSA a verificar y divulgar a Metropolitan Commercial Bank y sus Agentes mediante Experian con el fin de verificar si el nombre, el número de la Seguridad Social (SSN) y la fecha de nacimiento que ha presentado coinciden con los datos del registro de la SSA. Se requiere su consentimiento para una validación por única vez dentro de un plazo de noventa (90) días a partir de la fecha de registro en Revolut.

### **33. Nuestra propiedad intelectual**

Nos pertenece toda la propiedad intelectual de nuestros productos, por ejemplo, el contenido de nuestra aplicación y nuestro sitio web, nuestro logotipo y los diseños de nuestras tarjetas. Usted no puede usar nuestra propiedad intelectual como si fuera propia, salvo para disfrutar de nuestros productos. Tampoco puede aplicar técnicas de ingeniería inversa en nuestros productos, es decir, reproducirlos tras un detallado examen de su construcción o composición.