

Pay with Revolut - 購入者保護ポリシー

購入者保護ポリシーとは何ですか？

Revolutのお客様は「Revolutで支払い」を使用して、販売者から購入した商品の代金を支払うことができます。この機能はビジネスのお客様が「Revolutで支払い」に登録している場合のみ利用可能です。

お客様が、「Revolutで支払い」を使用して商品の購入を行った場合、対象商品においては、本購入者ポリシーでの保護が適用される場合があります。お客様が、「Revolutで支払い」を使用して対象商品を購入した場合は、精算時に「購入者保護ポリシー」が表示されます。

上記以外の支払い方法については、保護の対象ではありません。Revolutアカウントを使用した支払いすべてが保護される訳ではありません。また、RevolutカードやRevolutアプリでの支払いを行うことで保護の対象になるということではありません。

本購入者保護ポリシーは、個人のお客様およびビジネスのお客様の両方に適用されます。ビジネスのお客様が「Revolutで支払い」を使用して代金を支払う場合は、購入者となるため、本購入者保護ポリシーの対象となりますが、「Revolutで支払い」を使用して代金を受領する場合は、販売者となるため、本購入者保護ポリシーの対象にはなりません。

本購入者保護ポリシーは無料で提供され、手数料等は発生しません。

本購入者保護ポリシーは、保証や保険ではありません。本購入者保護ポリシーは、特定の条件を満たすと当社が判断した際に、お客様に対する返金を販売者に依頼する仕組みです。販売者がお客様に返金できない場合（例：販売者が破産していたり、十分な資金を持っていない場合）、当社がお客様に代わって返金することはありません。本

購入者保護ポリシーは、販売者（または当社）に対してお客様が有している他の法的な権利に影響を及ぼしません。本購入者保護ポリシーは、「Revolutで支払い」を使用して購入したお客様に対して当社が提供する追加的な保護サービスに過ぎません。当社の判断において不服がある場合、お客様はその他の法的権利を追求することができます。ただし、お客様は本購入者保護ポリシーに基づく当社の判断が最終決定であることに同意し、その判断自体に対して異議の申し立てをすることはできません。また、お客様は当社の判断について、当社から理由を提示する必要はないことに同意するものとします。

購入者保護ポリシーの対象範囲はどのようになっていますか？

お客様は、一部の販売者に対して「Revolutで支払い」を使用して即時送金を実行することができます。商品の購入が本購入者保護ポリシーの対象範囲である場合は、その商品の購入において、本購入者保護ポリシーでの保護を受けることができます。

本購入者保護ポリシーが適用される購入とは、「Revolutで支払い」によるすべての購入を指しますが、以下の場合は適用外となります：追跡可能な配送業者もしくは郵便サービスにより提供されていない商品、電子的な手段により提供される商品、不動産、車両、各種業務、金融商品、コモディティ、投資商品、現金のように利用できる物品、カスタムメイドの商品、ギャンブル、賭け事、寄付、または当社が定めた規約により禁じられた取引を含むあらゆる購入。

本購入者保護ポリシーでは、お客様が対象となる購入を行い、以下の2項目のいずれかが発生した場合、お客様による申し立てが可能です。他のあらゆる場合については、申し立てを行うことはできません。

- 購入した商品が配送されない。
- 購入した商品が配送されたが、販売者が説明したものと大きく異なっていた。

購入した商品が配送済みであるかどうかについて当社が判断する方法

当社は単独の裁量に基づき、当該商品が配送済みであるか否かを判断します。この判断は最終決定であり、当社はその決定に対する理由は提示することはありません。お客様は、当社による判断に同意しない場合でも、販売者に対して有するあらゆる法的権利を追求することができます。

一般に、購入した商品が未配送であると当社が判断するのは、販売者が配送証明を提供できない場合や、お客様が当社に対して未配送である明らかな証拠（未配送であることを示す追跡レシート等）を提示した場合です。ただし、お客様の購入商品が配送済みであると当社が判断する理由は複数存在する場合があります。

配送完了後の損失に対しての保護は、本購入者保護ポリシーの適用範囲とされません（例：商品が配送された後、玄関先で盗難された場合）。

購入商品が説明と大きく異なっているかどうかについて当社が判断する方法

当社は単独の裁量に基づき、購入商品が販売者の説明したものと大きく異なっているかどうかを判断します。当社の判断は最終決定であり、当社はその決定に対する理由を提示することはありません。お客様は、当社による判断に同意しない場合でも、販売者に対して有するあらゆる法的権利を追求することができます。

一般に、販売者による商品の説明と購入商品がまったく類似していない場合、当社はお客様の購入した商品が説明とは大きく異なると判断します。この条件に該当するためには、商品の品質やお客様の満足度が低いだけでは不十分です。例えば、お客様が空飛ぶ自動車を購入した場合を考えます。

- 配送された自動車が空をまったく飛ぶことができなければ、本購入者保護ポリシーの対象となります。一方、飛行速度が遅い、または乱気流で揺れるという理由では、本購入者保護ポリシーの対象となることはありません。
- 新車であると表示されていたのに中古車であった場合、本購入者保護ポリシーの対象となります。
- 配送時に破損があった場合、本購入者保護ポリシーの対象となります。
- 正規品と表示されていたのに偽造品であった場合、本購入者保護ポリシーの対象となります。購入商品につき販売者の説明とは大きく異なるとの申し立てをお客様が行った場合、当社はこの申し立てについての対応を行う前に、お客様が当該商品を販売者に返品すること、および返品の証拠を提示することをお願いする可能性があります。

申し立てを行うことができる期間とその方法はどのようになっていますか？

お客様はまず、販売者との間で問題解決を試みる必要があります。最善の方法は、販売者と交渉して返品、代替品の提供、または返金の対応を受けることです（本購入者保護ポリシーによる申し立て処理よりも早急に解決できる可能性があります）。当社は、お客様からの申し立てに対応する前に、販売者との交渉を行った旨の証拠を提示するように求めます。

販売者と交渉したにもかかわらず問題が解決されない場合は、本購入者保護ポリシーに基づく申し立てを行うことができます。この申し立ては、購入日から60日以内に実行しなければなりません。それ以後の申し立てについては、保護の対象となりません。

申し立てを行うには、Revolutアプリのチャット機能でご連絡いただき、本購入者保護ポリシーに基づく申し立てを行いたいとお伝えください。当社は、販売者に連絡を取った旨の証拠および未配送である旨の証拠（未配送の申し立ての場合）の提示を求めると共に、お客様の申し立てを裏付ける他の証拠の提示を求めることがあります。当社はまた、販売者に連絡を取り、販売者からの証拠提供も求める場合があります。

当社は、必要な証拠をすべて入手した上で、お客様の申し立てについて審査します。

当社では、お客様からの申し立てを受理してから40日以内に当社の判断を下せるように努めます（ただし、お客様からの情報提供が遅延した場合は長引く可能性があります）。お客様の申し立てに対する当社の判断については、Revolutアプリのチャット機能を通じてお客様にお伝えします（ただし、判断の理由については提示しません）。お客様の申し立てに対する当社の判断は、以下のいずれかとなります。

- お客様の申し立てが正当だと判断し、「Revolutで支払い」による取引で支払われた全額を返金させる。
- お客様の申し立てが不当だと判断し、返金を実行させない。

本購入者保護ポリシーの適用により、当社の審査では、お客様が購入した商品が配送済みであるか否か、または配送されたが販売者の説明とは大きく異なるものであるか否かを、当社の単独の裁量に基づき判断します。この判断は最終決定とされます。お客様は、当社による判断に同意しない場合でも、販売者に対して有するあらゆる法的権利を追求することができます。ただし、お客様は本購入者保護ポリシーに基づく当社の判断が最終決定であることに同意し、その判断自体に対して異議の申し立てをすることはできません。また、お客様は、当社の判断について当社から理由を提示する必要はないことに同意するものとします。