

Această pagină conține două părți:

Partea I: Termeni și Condiții Cont Personal - Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București

Partea a II-a: Termenii și Condiții Cont Personal - Revolut Bank UAB

*Revolut Bank UAB va operaționaliza, până la finalul anului 2024, entitatea românească Revolut, numită **Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București**. Parte a acestui proces este transferul portofoliului de clienți români de la Revolut Bank UAB (entitatea lituaniană), către entitatea locală Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București.*

Partea I a Termenilor și Condițiilor se va aplica începând cu momentul transferului relației contractuale care face obiectul acestor termeni și condiții pe entitatea locală Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București. De asemenea, Partea I se aplică clienților Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București.

Până la momentul finalizării acestui transfer, termenii și condițiile Revolut Bank UAB (entitatea lituaniană), prevăzuți în Partea a II-a a acestui document vor continua să se aplice:

- clienților români a căror relație contractuală ce face obiectul acestor termeni și condiții a fost deschisă anterior datei de 25 septembrie 2024 și nu au fost încă transferați,*
- precum și celor ce vor deschide relația contractuală ce face obiectul acestor termeni și condiții ulterior datei de 25 septembrie 2024 cu Revolut Bank UAB și până la momentul finalizării transferului.*

Această versiune, conținând partea I și partea II-a, a fost publicată la data de 25 septembrie 2024.

*Pentru alte produse, te rugăm să consulți termenii și condițiile specifice aplicabile acestora: [Conturi comune](#), [Cont de economii cu acces instant](#), [Cont <18](#), [Cont Revolut Pro](#) sau termenii și condițiile aplicabile [Planurilor Revolut cu plată](#).

Partea I

Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București

Termeni și condiții Cont Personal

Această versiune a termenilor din partea I se va aplica începând cu 31 martie 2026, dacă nu este precizat altfel. Faceți clic [aici](#) pentru a vedea termenii anteriori care se aplică până la 31 martie 2026.

Contul meu Revolut

1. De ce sunt importante aceste informații

Acest document stabilește termenii și condițiile aplicabili contului tău Revolut personal (contul tău) și serviciilor conexe acestuia. De asemenea, acesta conține și alte aspecte importante pe care trebuie să le cunoști. Toate raporturile contractuale dintre tine și noi sunt guvernate de acești termeni și condiții și se aplică tuturor produselor și serviciilor oferite de către noi. Acești termeni și condiții se aplică tuturor aspectelor care nu sunt reglementate expres în alt mod, fie în alți termeni și condiții, fie în alte cereri, contracte sau documente încheiate cu noi, pe care le completează. Acestor termeni și condiții li se aplică în mod corespunzător legislația aplicabilă în vigoare.

Acești termeni și condiții (denumiți și „Termeni personali” sau „Termeni și condiții cont personal”), împreună cu [Pagina de comisioane](#), [Politica privind confidențialitatea](#) și orice alți termeni și condiții care se aplică serviciilor noastre formează un acord legal, respectiv un contract-cadru (Contractul) între:

- **tine, titularul de cont;** și
- noi, **Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București**, sucursală a Revolut Bank UAB, înființată în România, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2023010350404 atribuit la data de 10.09.2025, având CUI 48273978 și sediul social în Bdul. Ion Mihalache, Mindspace Victoriei, nr. 15-17, et. 1, birou nr. 111, clădirea Tower Center International Sector 1, București, România, e-mail ro.bank.branch@revolut.com. Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București este înregistrată în [Registrul BNR](#) „Sucursale ale instituțiilor de credit din alte State Membre”, cu numărul de înregistrare RB-PJS-40-078.

Revolut Bank UAB este o bancă înființată și autorizată în Republica Lituania, cu numărul de înregistrare 304580906 și codul de autorizație LB002119 și cu sediul social la Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, Republica Lituania. Suntem autorizați, reglementați și supravegheați de [Banca Lituaniei](#) și [Banca Centrală Europeană](#), ca instituție de credit. Puteți vizualiza autorizația pe site-ul web al Băncii Lituaniei [aici](#) și documentele de înființare și cele ale companiei pe site-ul web al Registrului lituanian al entităților juridice [aici](#). Banca Lituaniei este banca centrală și autoritatea de supraveghere financiară din Republica Lituania, cu adresa în Gedimino ave. 6, 01103 Vilnius, Republica Lituania, număr de înregistrare 188607684 (mai multe informații

privind Banca Lituaniei pot fi găsite pe website-ul băncii centrale [aici](#), Banca Lituaniei poate fi contactată telefonic la numărul +370 800 50 500).

Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București este sucursala românească a Revolut Bank UAB. Banca Națională a României acționează ca autoritate de supraveghere în România potrivit legislației aplicabile, având adresa Str. Lipscani, nr. 25, sector 3, București (mai multe informații privind Banca Națională a României pot fi găsite pe website-ul băncii centrale [aici](#) și telefonic 021 313 04 10, 021 315 27 50).

De asemenea, ne supunem și *Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative din România*, care ne reglementează activitățile și răspunderea, prestarea de servicii de plăți, drepturile și obligațiile clienților noștri și tarifele aplicabile.

Te rugăm să ai în vedere faptul că avem activitate și oferim servicii în zilele lucrătoare din România și doar în cazul în care aceste zile lucrătoare coincid cu zilele lucrătoare din Regatul Unit (UK).

Este important să înțelegi cum funcționează contul tău. Poți solicita o copie a acestor termeni și condiții în orice moment, gratuit, prin intermediul aplicației Revolut.

Dacă dorești mai multe informații, consultă [secțiunea noastră de întrebări frecvente](#) (aceste întrebări frecvente nu fac parte din contractul nostru încheiat cu tine).

Regăsiți Declarația Revolut privind cerințele de accesibilitate [aici](#).

2. Ce tip de cont este contul meu Revolut?

Contul pe care îl deții la noi este un cont de plăți și banii din el sunt păstrați de noi sub forma unui depozit. Acest tip de cont este denumit în mod obișnuit „cont curent” și este un tip de cont bancar în care poți să depui bani, din care poți retrage bani și efectua plăți. În acești termeni și condiții, îl putem numi „cont Revolut”, „cont curent”, „cont personal” sau „cont”.

Contul nu trebuie folosit în scopuri de afaceri, ci pentru tranzacții în nume propriu și în calitate de persoană fizică. Dacă dorești să utilizezi serviciile Revolut în scopuri de afaceri, va trebui să soliciți un cont Revolut Pro sau un cont Revolut Business.

Nu plătim dobândă la depozitele din contul tău curent. Pentru a beneficia de dobândă, poți depune fonduri în unul din produsele noastre care acumulează dobândă, pe care le oferim periodic.

Acest contract este încheiat pe durată nedeterminată. Acest lucru înseamnă că este valabil până când acesta încetează în condițiile legii, de drept, prin acordul nostru sau prin acțiunea ta sau a noastră.

3. Cum îți folosești banii din cont

După ce aveți bani în cont, veți putea să ne utilizați serviciile. De exemplu, puteți face următoarele:

- să trimiți către și să primești bani de la alte conturi Revolut și conturi non-Revolut;
- să schimbi bani dintr-o monedă în alta (schimb valutar). Te rugăm să ai în vedere faptul că monedele disponibile în aplicație se pot modifica ocazional;
- să efectuezi plăți și să retragi numerar folosind cardul tău Revolut; și
- să vizualizezi informații despre cont și să îți gestionezi contul.

Adăugăm/îmbunătățim în permanență noi caracteristici și servicii. Te vom anunța în legătură cu ele prin intermediul aplicației Revolut.

Principalul mod în care îți oferim serviciile noastre este prin intermediul aplicației mobile Revolut. Cu toate acestea, ne oferim serviciile și în alte moduri, de exemplu, prin pagini web, alte aplicații, API-uri și prin alte mijloace. Acești termeni se aplică ori de câte ori și indiferent de modul în care ne accesezi serviciile. Acest lucru înseamnă că se aplică la toate modurile în care accesezi un anumit serviciu, chiar dacă ne referim la serviciu ca fiind accesat într-un anumit mod în acești termeni. De exemplu, atunci când ne referim la plățile cu Cardul Revolut, ne referim la plățile efectuate cu un card fizic, dar și cu un card virtual, un card care are adăugată funcția „Click to Pay” sau cu un card adăugat în Apple Pay sau în Google Pay.

4. Cum pot deschide un cont Revolut?

Acceptând acești Termeni și condiții, confirmi faptul că:

- ai primit prin e-mail, citit și înțeles acești Termeni și condiții;
- ai primit prin e-mail, citit și înțeles informațiile standard pentru garantarea depozitelor furnizate de Instituția publică de Asigurare a Depozitelor și Investițiilor (VŠĮ „Indėlių ir investicijų draudimas”), disponibile și aici;
- ai citit, înțeles și acceptat [Politica privind confidențialitatea](#);
- ai furnizat informații corecte și complete de contact (inclusiv adresa de e-mail pe care o verifici în mod regulat) în procesul de înrolare / deschidere a relației cu banca;
- acționezi în nume propriu, având deplină capacitate juridică pentru a efectua tranzacții aferente contului; și
- ești beneficiarul real al tuturor fondurilor păstrate în cont și ai furnizat informații corecte în această privință.

În mod normal, trebuie să ai cel puțin 18 ani pentru a deschide un cont Revolut. Dacă ai mai puțin de 18 ani și îți permitem să ai un cont Revolut sau orice alt serviciu, te

vom informa cu privire la orice termeni și condiții speciali aplicabili.

Atunci când ne solicita deschiderea unui cont, noi sau cineva care acționează în numele nostru vom solicita informații despre tine și despre sursa banilor pe care urmează să îi depui în cont. Facem acest lucru din mai multe motive, inclusiv pentru a-ți verifica bonitatea, după caz, și identitatea, dar și pentru a ne conforma cu legislația aplicabilă. [Politica noastră privind confidențialitatea](#) explică mai multe în legătură cu modul în care îți utilizăm informațiile pentru aceste scopuri, precum și pentru alte scopuri. Când avem informațiile de care avem nevoie și constatăm îndeplinirea condițiilor pentru deschiderea unui cont personal Revolut, îți deschidem contul.

Nu poți:

- să deschizi mai mult de un cont personal Revolut;
- să utilizezi un cont personal Revolut în scopuri de afaceri; sau
- să reprezinți o altă persoană sau să acționezi în numele oricărei terțe părți în relație cu tranzacțiile efectuate prin cont. Reprezentarea sau acționarea ca agent pentru altă persoană sau entitate este strict interzisă și ești singurul responsabil pentru propriile acțiuni și tranzacții.

Dacă dorești să utilizezi un cont Revolut în scopuri de afaceri, va trebui să solicitați un cont Revolut Pro, conform Termenilor și condițiilor aferente conturilor Revolut Pro sau va trebui să deschizi un cont de business separat, conform Termenilor și condițiilor noastre pentru afaceri (business).

Ne rezervăm dreptul să refuzăm deschiderea relației cu potențiali clienți, a contului, efectuarea anumitor tranzacții, contractarea anumitor produse sau servicii, precum și să încetăm relația de afaceri cu clienții noștri, atunci când:

- nu ni se furnizează toate informațiile și documentele necesare potrivit legii;
- informațiile sunt, se dovedesc a fi sau există indicii temeinice să fie considerate false, eronate, incomplete, neactualizate;
- avem suspiciuni rezonabile de fraudă, cu privire la adevărul unor informații, documente sau declarații furnizate;
- avem suspiciuni rezonabile privind caracterul ilicit, scopul sau natura operațiunilor efectuate în cont;
- precum și în alte situații permise de lege.

De asemenea, ne rezervăm dreptul de a solicita informații, documente, clarificări suplimentare, de a bloca sau refuza efectuarea tranzacțiilor dacă avem suspiciuni privind implicarea directă sau indirectă a clienților sau operațiunilor în țări și/sau cu persoane fizice și/sau juridice având domiciliul sau sediul în țări care sunt supuse unui regim de sancțiuni internaționale, embargouri sau măsuri similare impuse de Uniunea

Europeană, Statele Unite ale Americii sau alte autorități, sau în țări identificate de Uniunea Europeană ca având un grad ridicat de risc întrucât nu dispun de sisteme efective de combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.

Pentru a ne conforma cu obligația legală de monitorizare continuă a relațiilor cu clienții noștri, ne rezervăm dreptul să amânăm, respectiv să suspendăm executarea tranzacțiilor în conturile sau subconturile tale, în măsura în care considerăm necesară obținerea unor informații și/sau documente suplimentare de la tine, sau verificări suplimentare.

Ne rezervăm dreptul să îți debităm în mod irevocabil contul și să retragem sumele încasate de către tine, fără o notificare prealabilă, în cazul unor fraude identificate sau semnalate prin mesaje primite printr-un canal securizat precum SWIFT sau mesaje specifice schemelor de plată interbancare. Pentru a preveni sau limita consecințele fraudei, putem lua orice măsură necesară pe care o considerăm adecvată, cum ar fi, dar fără a se limita la blocarea sumelor relevante, a contului tău sau a instrumentelor tale de plată (cum ar fi cardurile) până la rezolvarea situației sau până când primim instrucțiuni oficiale de la autorități. Nu vom fi răspunzători pentru niciun prejudiciu sau pierdere rezultată din aceste acțiuni, deoarece aceste acțiuni vor fi considerate ca fiind autorizate de tine în baza prezentului contract.

4.1. Cont de plăți cu servicii de bază. **Această secțiune se aplică începând cu data de 2 decembrie 2024.*

Dacă nu deții, la momentul solicitării de deschidere a relației cu noi, un alt cont de plăți, inclusiv un cont de plăți de bază, la nicio altă instituție de credit din România, poți beneficia de deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază, cu excepția cazului în care declari că ți-a fost notificată închiderea contului deținut. Poți accesa un cont de plăți cu servicii de bază prin urmarea procesului descris [aici](#).

5. Cum obțin informații referitoare la plățile efectuate în și din contul meu?

Poți verifica toate plățile primite și efectuate în și din contul tău prin intermediul aplicației Revolut, în istoricul tranzacțiilor și în informațiile contului tău, care includ extrasele lunare și situația anuală a comisioanelor. Nu vom efectua modificări asupra informațiilor tale de cont, iar acestea vor fi la dispoziția ta prin aplicația Revolut atâta timp cât ești client. Dacă ai nevoie să păstrezi o copie a informațiilor contului după închiderea acestuia, le poți descărca atât timp cât contul este încă activ. Dacă îți închizi contul și dorești să primești informațiile contului, ne poți trimite un e-mail la adresa **support@revolut.com**. De asemenea, poți descărca informațiile din aplicație în orice moment.

Vom trimite o notificare către dispozitivul tău mobil de fiecare dată când o plată este efectuată în sau din contul tău. Poți dezactiva aceste notificări prin intermediul aplicației Revolut, însă, dacă faceți acest lucru, va trebui să verifici plățile în mod regulat în aplicația Revolut. Este important să știi ce plăți sunt efectuate în cont, prin urmare îți recomandăm să nu dezactivezi notificările.

În general, te rugăm să ai în vedere faptul că limba în care sunt prezentate documentele în aplicație este limba selectată de către tine în setările dispozitivului de pe care accesezi contul tău Revolut. Astfel, în eventualitatea în care identifici, spre exemplu, un extras de cont disponibil în limba engleză, te rugăm să ai în vedere schimbarea setărilor generale de limbă ale telefonului, pentru accesarea documentelor și a altor informații relevante în limba română.

Comunicarea cu tine

De regulă, comunicăm cu tine prin intermediul aplicației Revolut, în mod gratuit. Este posibil ca și alte entități din grupul Revolut să comunice cu tine prin intermediul aplicației Revolut, pentru serviciile pe care acestea le prestează pentru tine, dacă ai agreeat acest lucru cu entitatea respectivă.

Îți vom oferi informații despre cont (inclusiv extrase lunare și situația anuală a comisioanelor) și îți vom spune despre orice fraudă sau posibilă fraudă legată de contul tău. Este și modul în care îți spunem dacă există o amenințare de securitate la adresa contului tău. Asigură-te că verifici regulat aplicația Revolut pentru aceste informații.

Pentru a-ți menține contul în siguranță, descarcă cel mai recent software pentru dispozitivul tău mobil și cea mai recentă versiune a aplicației Revolut, imediat ce acestea sunt disponibile.

Putem, de asemenea, să comunicăm cu tine prin mesaj text (SMS), apel telefonic sau e-mail, prin urmare ar trebui să îți verifici în mod regulat mesajele SMS și adresa de e-mail.

Acordurile, aprobările, și alte declarații pe care le dai prin intermediul aplicației Revolut vor avea aceeași valoare juridică cu semnătura ta depusă pe un document scris.

Acordurile/contractele pe care le închei cu noi prin intermediul aplicației Revolut vor fi considerate acorduri/contracte scrise încheiate între tine și noi. Orice instrucțiuni emise către Revolut pentru realizarea de operațiuni și alte acțiuni depuse/executate din partea ta prin intermediul aplicației Revolut vor fi considerate depuse/executate de către tine și valabile ca acțiuni realizate de către tine.

De obicei comunicăm cu tine în limba română.

Ține-ne la curent

Ai obligația de a-ți menține datele actualizate și de a ne informa imediat despre modificarea oricăror date sau informații pe care ni le-ai oferit. Dacă datele tale de contact se modifică, te rugăm să le actualizați în aplicație sau să anunți în cel mai scurt timp posibil echipa noastră de Suport clienți.

Dacă descoperim că oricare dintre informațiile tale sunt incorecte sau că nu mai sunt de actualitate, le vom actualiza sau îți vom cere să le actualizezi.

Atunci când facem referire la „e-mail”, ne referim la adresa de e-mail pe care ne-ai furnizat-o în timpul procesului de deschidere a relației cu banca (cu excepția cazului când ai actualizat ulterior adresa de e-mail). Este important să ne furnizezi adresa de e-mail principală și să o verifici periodic. Dacă îți schimbi adresa de e-mail sau dacă întâmpini probleme la primirea sau deschiderea e-mail-urilor primite de la noi, trebuie să ne informezi imediat. De asemenea, ești de acord că dacă ți s-a trimis un e-mail la adresa ta de e-mail se va considera că l-ai citit și înțeles, chiar dacă nu ai făcut acest lucru indiferent de motiv.

Pentru a ne conforma cerințelor legislației aplicabile există posibilitatea să îți solicităm informații suplimentare despre tine (de exemplu, în situația creșterii cheltuielilor tale). Te rugăm să ne oferi informațiile prompt, pentru a nu exista perioade de nefuncționare a contului tău sau ale serviciilor noastre. Te rugăm să ai în vedere faptul că necomunicarea informațiilor solicitate poate duce la suspendarea serviciilor pe care ți le oferim, iar orice pierderi sau prejudicii suferite ca urmare a unei astfel de suspendări nu ne pot fi imputate.

6. Cum îmi închid contul?

Îți poți închide contul, încetând astfel contractul cu noi, în orice moment, dacă ne informezi. Acest lucru se poate face prin aplicația Revolut, dacă ne comunică în scris la sediul social al sucursalei sau dacă ne trimiteți un e-mail la adresa support@revolut.com. Nu se aplică comisioane sau costuri pentru închiderea contului.

Cu toate acestea, este posibil să fie nevoie să achiziți contravaloarea unor servicii deja prestate pentru tine până la momentul închiderii, potrivit planului tău Revolut (de exemplu, dacă ai solicitat un card Revolut suplimentar). Dacă deții un plan Revolut cu plată, te rugăm să verifici Termenii și condițiile aplicabili acestuia.

Dacă îți închizi contul sau dacă îți închidem noi contul, vei avea la dispoziție cel puțin două luni în care să îți retragi banii pe care îi păstrăm pentru tine (cu excepția cazului în care există temeuri legale care nu permit transferul). Acest lucru înseamnă că în această perioadă vor continua să se aplice și orice limite de plată și comisioane obișnuite. De exemplu, orice limite legate de valoarea minimă de plată care se aplică atâta timp cât contul tău este deschis se vor aplica și în această perioadă.

După această perioadă, nu vei mai avea dreptul la nicio plată gratuită la care aveai dreptul în temeiul planului tău de plată Revolut când contul era deschis. Pentru orice transfer solicitat, vom percepe comisionul nostru obișnuit, în valoare de minimum 2 EUR (sau echivalentul în moneda contului tău Revolut). De exemplu, dacă solicitezi o plată internațională pentru care ai fi plătit 5 EUR (sau echivalentul în moneda contului tău Revolut) cât timp contul era deschis, atunci ți se vor percepe 5 EUR (sau

echivalentul în moneda contului tău Revolut), dar dacă soliciți o plată locală care ar fi fost gratuită cât timp contul tău era deschis, atunci veți plăti 2 EUR (sau echivalentul în moneda contului tău Revolut). Dacă la începutul perioadei de două luni soldul rămas este mai mic sau egal cu 2 EUR (sau echivalentul în moneda contului tău Revolut) sau dacă scade sub acest prag oricând în perioada respectivă, comisionul se va percepe automat, iar contul tău va fi închis permanent după încheierea perioadei.

Dacă vrei să vă trimitem bani într-o altă monedă decât cea pe care o ținem pentru tine, vom face conversia folosind cursul aplicabil la momentul respectiv și vom percepe comisionul nostru obișnuit, înainte să trimitem banii.

În cazul în care în contul tău sunt înregistrare popriri sau alte măsuri de indisponibilizare, sau acesta a fost restricționat temporar din alte cauze permise potrivit legii, este posibil să nu vă putem închide contul până când legea ne va permite sau până nu finalizăm investigațiile.

Anularea cardului tău Revolut

Dacă te răzgândești și nu mai dorești un card Revolut, nu este nicio problemă. Pur și simplu anunță-ne și noi îl anulăm. Cu toate acestea, este posibil să fie nevoie să achiziți contravaloarea unor servicii deja prestate pentru tine până la momentul închiderii.

Cum mă pot retrage din contract?

Te poți retrage din contract în decurs de 14 zile de la deschiderea unui cont Revolut, informându-ne prin intermediul aplicației Revolut sau trimițându-ne un e-mail la support@revolut.com. Ai dreptul de a te retrage din contract fără să plătești penalizări și fără a trebui să specifici motivul. Dacă decizi să îți exerciți dreptul de retragere, îți vom returna orice sold rămas.

7. Ce se întâmplă după ce mi se închide contul?

Îți reține sumele necesare pentru a acoperi orice plăți pe care le-ai aprobat înainte de închiderea contului. De asemenea, ne vei datora în continuare orice bani pe care ni-i datorii cât timp contul era deschis.

Cum obțin acces la banii mei după închiderea contului?

În decurs de cinci ani după ce contul tău a fost închis sau după expirarea cardului tău Revolut, veți putea contacta Serviciul suport clienți (la adresa support@revolut.com) și să soliciți să îți trimitem banii pe care îi ținem încă pentru tine.

Odată închis contul, poți retrage banii în moneda deținută în cont în momentul respectiv, transferându-i în alt cont bancar. Dacă trebuie să faci un schimb valutar înainte de a retrage, vei putea converti banii numai în moneda de bază (moneda țării în care locuiești).

Cum îmi păstrez contul în siguranță

8. Cum sunt protejați banii mei?

Banii tăi sunt protejați odată ce sunt primiți în contul Revolut. Banii tăi vor fi creditați în contul tău Revolut imediat ce este posibil după ce sosesc la noi și, în orice caz, nu mai târziu de următoarea zi lucrătoare.

De exemplu, dacă adaugi/ transferi bani din/în contul tău Revolut într-o zi nelucrătoare, banii îți vor fi protejați prin planul de garantare a depozitelor până când ajung în contul tău. Revolut. Cu toate acestea, banii îți vor fi protejați și în alte moduri, conform legislației.

Banii din contul tău. Revolut sunt protejați de asigurarea depozitelor din Lituania, administrată de Instituția publică de Asigurare a Depozitelor și Investițiilor (VŠĮ „Indėlių ir investicijų draudimas”), în conformitate cu condițiile stabilite de legea privind garantarea depozitelor și răspunderea față de investitori din Republica Lituania, care sunt disponibile [aici](#). Nu există mecanisme suplimentare (fonduri de garanție) în acești termeni și condiții care să vă protejeze banii din contul tău Revolut.

9. Cum îți păstrezi în siguranță detaliile de securitate și cardul Revolut

Facem tot ce putem pentru a-ți păstra banii în siguranță. Ai obligația de a face la fel, păstrându-ți în siguranță detaliile de securitate și cardul Revolut. Acest lucru înseamnă că nu trebuie să îți păstrezi la vedere detaliile de securitate ale contului, ale cardului Revolut sau cele necesare pentru autorizarea tranzacțiilor și ar trebui să le criptezi sau să le protejezi dacă le notezi sau le stochezi în orice alt mod. Nu îți partaja detaliile de securitate cu nimeni în afară de un furnizor de servicii tip open-banking sau un furnizor terț care acționează în conformitate cu cerințele de reglementare. În secțiunea 10 din acești Termeni și condiții am explicat mai multe în legătură cu furnizorii de servicii tip open-banking și furnizorii terți.

Uneori se poate întâmpla să omiții să iei măsurile necesare pentru a-ți păstra banii în siguranță. Iată câteva sfaturi:

- asigură-te că închizi aplicația Revolut atunci când nu o folosești; și
- păstrează-ți telefonul mobil și contul de e-mail în siguranță și nu lăsa alte persoane să le folosească.

Contactează-ne prin aplicația Revolut, imediat ce este posibil, în cazul în care cardul tău Revolut este pierdut sau furat sau în cazul în care cardul tău Revolut sau detaliile de securitate este posibil să fi fost utilizate fără permisiunea ta. Revolut nu poate fi ținut răspunzător pentru acțiuni sau tranzacții efectuate ca urmare a partajării de către tine cu terți, cu intenție sau din neglijență, a datelor de securitate.

Dacă poți, ar trebui, de asemenea, ca în astfel de situații să îți blochezi imediat cardul Revolut prin intermediul aplicației Revolut sau apelând numărul automat de mai jos. Dacă ulterior constăți că nu există niciun risc la adresa securității cardului tău Revolut, îl poți debloca.

Cum ne poți contacta

Scrie-ne:

- La adresa sediului sucursalei Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București: Bdul. Ion Mihalache, Mindspace Victoriei, nr. 15-17, et. 1, birou nr. 111, Sector 1, București, România
- În aplicația Revolut, prin intermediul serviciului de suport clienți
- La adresa de e-mail support@revolut.com

Blocarea cardului Revolut:

- +370 5 214 3608 (se aplică taxele standard ale furnizorului tău de servicii de telecomunicații).

Informează-ne despre un card Revolut sau detalii de securitate pierdute sau furate:

- Trimite-ne un mesaj prin aplicația Revolut de pe dispozitivul altei persoane.
- Trimite-ne un mesaj prin rețelele de socializare.
- Trimiteți-ne un e-mail la support@revolut.com.

Sună-ne:

+370 5 214 3608 (se aplică taxele standard ale furnizorului tău de servicii de telecomunicații). Aceasta este o linie telefonică automatizată și nu vă poate pune în legătură cu un agent uman. Poate fi folosită doar pentru a vă bloca cardul Revolut sau pentru a oferi răspunsuri automate generale.

10. Efectuarea plăților și accesarea conturilor folosind „open-banking”

Poți să folosești servicii tip open-banking pentru a accesa conturile deschise la alți furnizori prin aplicația Revolut și a le permite altor furnizori accesul la contul tău Revolut.

Permiterea accesului altor furnizori la contul tău Revolut

Le poți permite altor furnizori să aibă acces la informațiile contului tău sau să facă plăți în numele tău. Acești furnizori se numesc furnizori de servicii tip open-banking sau furnizori terți.

Acești furnizori vor trebui să fie autorizați de un organism de reglementare, precum Banca Lituaniei sau de către organismul de reglementare al oricărei alte țări relevante.

Dacă te gândești să folosești un furnizor de servicii tip open-banking sau un furnizor terț, ar trebui să le soliciți detalii cu privire la autorizarea acestora (dacă au) și să verifici personal acest lucru (poți face acest lucru dacă verifici registrul online al societăților autorizate al Băncii Lituaniei).

Atunci când accesezi contul Revolut prin intermediul unui furnizor de servicii tip open-banking sau al unui furnizor terț, termenii și condițiile noastre se aplică în continuare utilizării contului Revolut de către tine.

Este posibil să trebuiască să blocăm accesarea contului tău de către un furnizor de servicii tip open-banking sau un furnizor terț (de exemplu, dacă avem îngrijorări legate de fraudă, dacă nu au autorizarea necesară sau dacă legea sau reglementările prevăd astfel). Dacă facem acest lucru, te vom informa în avans sau ulterior, cât mai repede posibil. Te vom informa prin aplicația Revolut sau prin e-mail, cu excepția cazului în care este ilegal sau există motive legate de siguranță pentru care nu putem face acest lucru. Vom debloca accesul furnizorului terț de îndată ce motivele pentru refuzarea accesului nu mai subzistă.

Ai dreptul să blochezi accesul unui furnizor de servicii tip open-banking sau al unui furnizor terț la contul tău Revolut. Contactează-ne dacă crezi că un furnizor terț ia măsuri fără consimțământul tău.

Atunci când apelezi la un furnizor de servicii tip open-banking sau la un furnizor terț, îi dai autorizarea și consimțământul pentru a accesa informațiile contului tău Revolut sau pentru a face plăți din contul Revolut în numele tău. [Politica noastră privind confidențialitatea](#) explică modul în care îți distribuim informațiile pentru aceste scopuri și pentru altele.

Utilizarea aplicației Revolut pentru a accesa conturile deschise la alți furnizori

Din aplicația Revolut, poți să accesezi și conturile deschise la alți furnizori și să inițiezi plăți din conturile respective. Acestea se numesc „Servicii tip open-banking”. Revolut are autorizarea de a oferi aceste servicii.

Atunci când folosești serviciile noastre tip open-banking pentru a vedea informații despre un cont pe care îl deții la un alt furnizor, trebuie să ne dai autorizarea de a accesa acel cont. Nu vom stoca datele confidențiale de plată pe care le trimiți pentru a ne da autorizarea respectivă.

După ce ne-ai autorizat să îți accesăm contul în legătură cu informațiile referitoare la cont:

- vom accesa informațiile contului în numele tău (informații precum detaliile contului, istoricul tranzacțiilor și funcțiile contului).
- vom analiza aceste informații pentru a-ți oferi statistici privind cheltuielile (de exemplu, recomandări pentru a face economii).
- îți poți retrage oricând consimțământul din aplicația Revolut.

[Politica noastră privind confidențialitatea](#) explică modul în care îți folosim informațiile pentru aceste scopuri și pentru altele.

Atunci când folosești serviciile noastre tip open-banking pentru a iniția o plată dintr-un cont pe care îl deții la un alt furnizor, trebuie să ne dai autorizarea de a efectua acea plată. Nu vom stoca datele confidențiale de plată pe care le trimiți pentru a ne da autorizarea respectivă. Vom considera că ți-ai exprimat acordul și ne-ai autorizat să inițiem plăți din aceste conturi atunci când alegi să folosești un anumit serviciu de plăți în aplicația Revolut și după ce completezi toate informațiile necesare și obligatorii și le transmiți în aplicația Revolut.

11. Există restricții legate de utilizarea aplicației Revolut sau a cardului Revolut?

Te rugăm să acționezi rezonabil și responsabil atunci când utilizezi aplicația Revolut sau cardul Revolut.

Aplicația Revolut sau cardul Revolut nu trebuie folosite (direct sau indirect) în următoarele moduri:

- pentru scopuri ilegale (de exemplu, comiterea de fraude);
- într-un mod care ar putea aduce prejudicii capacității noastre de a ne furniza serviciile;
- în caz de mutare a fondurilor de la o sursă la alta în mod ciclic, de abuz de produse, servicii sau de asistență pentru clienți sau în cazul în care contul tău personal este utilizat în scopuri nepersonale sau frauduloase. Aceasta include activități care pot compromite integritatea serviciilor noastre sau pot amenința securitatea și bunăstarea Revolut și a clienților săi;
- numai pentru a trimite către și primi bani de la un cont de card de credit;
- pentru orice tranzacții de primire de numerar cu excepția efectuării de retrageri de la un bancomat (ATM);
- pentru a controla sau utiliza un cont Revolut care nu îți aparține;
- pentru a oferi cardul Revolut oricărei altei persoane;
- pentru a permite oricui altcuiva să aibă acces la sau să îți utilizeze contul sau aplicația Revolut;
- pentru a abuza, exploata sau ocoli orice restricții de utilizare impuse de către un furnizor de servicii la care este înregistrat cardul tău Revolut. De exemplu, trebuie să utilizezi un singur card Revolut pentru orice furnizor de servicii care oferă un abonament gratuit sau o perioadă de încercare;

- pentru a tranzacționa cu valută în scopuri de speculă (adică pentru a profita de orice creștere sau scădere preconizată a valorii monedei) sau pentru a profita de discrepanțele de pe piața valutară.

Te rugăm de asemenea să ne tratezi cu respect, pe noi și personalul nostru de suport – suntem aici să te ajutăm.

Mutarea banilor

12. Cum îmi adaug bani în cont

Poți adăuga bani în cont:

- cu ajutorul unui card de debit sau al unui card de credit înregistrat la noi (îl numim cardul tău stocat). Cardul tău stocat trebuie să fie pe numele tău.
- prin transfer bancar. Atunci când adaugi bani prin transfer bancar, trebuie să introduci detaliile de cont indicate în aplicația Revolut. Asigură-te că urmărești cu atenție mesajele de asistență din aplicație, pentru a evita orice întârzieri. Detaliile contului pe care trebuie să le utilizezi pentru a-ți adăuga bani în cont vor depinde de moneda pe care o adaugi. De exemplu, dacă dorești să adaugi bani în cont în euro (€), trebuie să folosești detaliile pentru „Cont euro” indicate în aplicația Revolut.
- prin adăugarea de numerar. Uneori, este posibil să-ți putem oferi diferite metode pentru a-ți alimenta contul cu numerar. Această opțiune nu este disponibilă în toate țările. Te vom notifica în prealabil când această opțiune devine disponibilă.

Este posibil să ți se aplice comisioane atunci când adaugi bani în cont. Poți citi despre aceste comisioane pe [Pagina noastră de Comisioane](#).

Dacă utilizezi un card emis de o altă bancă pentru a adăuga bani sau dacă adaugi bani prin transfer dintr-un cont bancar într-o altă monedă către contul tău Revolut, este posibil ca banca sau furnizorul cardului tău să îți perceapă un comision, în conformitate cu politica de comisioane a acestora.

Vom considera că ne-ai dat acordul și că ne-ai autorizat să executăm tranzacția odată ce ai transmis ordinul de plată în aplicația Revolut.

Găsești mai multe informații privind adăugarea banilor în cont dacă accesezi [Întrebările noastre frecvente](#).

Deținerea de bani în contul tău

După ce ți-ai adăugat bani în cont, îi poți transfera între diversele tipuri de subconturi (le mai numim și „buzunare” sau „pockets”) pe care ți le oferim. De exemplu, îți poți transfera banii între diverse monede sau îi poți păstra într-un Buzunar personal.

Acestea sunt subconturi ale contului tău. Toate regulile care se aplică pentru contul

tău. principal se aplică și pentru subconturi, cu excepția cazurilor în care se dispune altfel prin alți termeni și condiții aplicabili acestora.

În anumite circumstanțe justificate poate fi necesar să îți blocăm sau închide subcontul (de exemplu, în cazul în care încalci termenii și dispozițiile aplicabile acestuia, dacă este cazul, sau dacă există dispoziții legale care ne obligă să facem asta). În acest caz, te vom anunța în avans și vei putea transfera sau schimba fondurile din subcont înainte să fie închis. În caz contrar, ne autorizezi să transformăm fondurile rămase în moneda de bază și să închidem subcontul.

Nu îți face niciodată griji că soldul contului tău Revolut ar putea fi prea mic

Știm că este important să poți face plăți din cont oricând dorești. Ne poți autoriza să îți adăugăm o anumită sumă de bani în cont din cardul stocat ori de câte ori valoarea banilor din contul tău scade sub o anumită sumă. Noi numim acest lucru adăugare automată (sau „top-up”). Poți anula o adăugare automată oricând înainte ca aceasta să fie efectuată, prin intermediul aplicației Revolut sau contactând furnizorul tău de card.

Limite de plăți

Pentru a-ți proteja banii și pentru a respecta obligațiile privind combaterea spălării de bani și a finanțării terorismului, putem impune limite pentru sumele pe care le primești și le trimiți în și din contul tău sau limite pentru sumele pe care le poți retrage sau cheltui folosind un card Revolut. Aceste limite sunt vizibile în aplicație și pot suferi modificări.

În unele cazuri, vei avea posibilitatea de a solicita o creștere a limitei în aplicație. În acest scop, va fi necesar să furnizezi documente suplimentare. În urma verificărilor de conformitate, vom accepta sau respinge solicitarea ta.

Avem, de asemenea, posibilitatea să limităm valoarea schimbului valutar pe care îl poți efectua la un moment dat sau într-o perioadă de timp. Aceste limite se pot modifica. Informațiile referitoare la aceste limite sunt furnizate [aici](#).

Mentține constanța monedei tale

Este important ca orice plată către contul tău să se facă în moneda contului. Altfel, plata va fi convertită automat în moneda contului tău. Acest lucru înseamnă că în contul tău s-ar putea credita mai mult sau mai puțin decât te așteptai. Nu suntem responsabili pentru nicio pierdere în acest caz.

13. Transferul banilor între conturi Revolut

Poți trimite către și poți să primești bani de la alte conturi Revolut. Noi numim acest tip de plăți transferuri instant între conturile Revolut. Toate transferurile instant sunt primite imediat.

Pentru a face un transfer instant către contul altui utilizator Revolut, selectează-l din lista de contacte în aplicația Revolut (folosindu-i numele de utilizator sau folosind

orice altă metodă de identificare pe care o oferim) și urmează instrucțiunile din aplicație.

Revolut Messenger

Poți folosi funcționalitatea mesajelor din secțiunea de transferuri a aplicației Revolut și pentru a discuta cu contactele tale. Numim această funcție „Revolut Messenger”. Scopul Revolut Messenger este să facă utilizarea serviciilor Revolut mai socială, permițându-ți să comunici cu alți utilizatori Revolut despre activitatea din aplicația Revolut.

Pentru a folosi Revolut Messenger:

- atât tu, cât și utilizatorul cu care dorești să discuți trebuie să folosiți aceeași versiune a aplicației Revolut și să vă fi conectat la Revolut într-o țară care acceptă Revolut Messenger; și
- trebuie să fi realizat în trecut cu succes o plată către utilizator; sau
- trebuie să vă aveți salvați reciproc în lista de contacte a dispozitivului mobil, iar aceste contacte să fi fost sincronizate cu aplicația Revolut; sau
- trebuie ca ambii să fi fost adăugați într-o funcționalitate de grup în care Revolut Messenger este acceptat (cum ar fi funcționalitatea de împărțire a cheltuielilor).

Dacă nu dorești să primești mesaje pe Revolut Messenger de la un utilizator, poți bloca persoana respectivă. Dacă nu dorești să primești deloc mesaje pe Revolut Messenger, poți dezactiva complet serviciul. Poți face aceste lucruri în aplicația Revolut.

Pentru a ne asigura că orice comunicare este privată, Revolut Messenger este protejat prin criptare integrală. Acest lucru înseamnă că Revolut nu poate accesa în nicio circumstanță mesajele tale din Revolut Messenger. De exemplu, în cazul în care contactați echipa de suport în legătură cu ceva care a avut loc pe Revolut Messenger, nu vom putea vedea funcționalitatea mesajelor. De asemenea, înseamnă că nu vom putea oferi nicio informație despre mesajele tale din Revolut Messenger, chiar dacă ne soliciți acest lucru.

Revolut Messenger nu oferă stocare permanentă sau copie de rezervă pentru mesajele din această funcționalitate. Dacă ștergi sau reinstalezi aplicația Revolut sau dacă schimbi dispozitivul folosit pentru a accesa aplicația Revolut, mesajele tale vor fi pierdute definitiv.

Transferurile instant afișate în Revolut Messenger nu sunt mesaje, nu sunt criptate și sunt stocate permanent (în același mod cu orice alte date referitoare la tranzacții). Mai degrabă sunt mementouri ale plăților pe care le-ai realizat către și de la persoana cu care discuți. Acestea vor apărea în continuare în fir dacă schimbi dispozitivul sau reinstalezi aplicația.

Standardele noastre comunitare se aplică ori de câte ori utilizezi Revolut Messenger. Dacă încalci aceste Standarde comunitare, îți putem restricționa sau elimina accesul la Revolut Messenger sau îți putem închide complet contul Revolut. În cazul în care crezi că o altă persoană încalcă aceste standarde (de exemplu, te hărțuiește sau preia identitatea altei persoane), poți raporta utilizatorul respectiv contactând echipa de suport. Cu toate acestea, te rugăm să reții că nu putem vedea mesajele, deoarece sunt criptate. Acest lucru poate însemna că va trebui să oferi echipei de suport dovezi pentru orice raportare.

Buzunare de grup

Dacă ești membrul unui Buzunar de grup, poți trimite și către acesta transferuri instant.

Un Buzunar de grup este un cont înființat și controlat de un utilizator Revolut individual. Toți membrii unui Buzunar de grup își pot vedea propriile tranzacții în Buzunarul de grup și îl pot părăsi oricând. Doar utilizatorul Revolut care a înființat Buzunarul de grup (proprietarul) poate vedea automat toate tranzacțiile Buzunarului de grup, poate închide Buzunarul de grup, poate adăuga sau elimina alți membri și le poate permite membrilor Buzunarului de grup să retragă fonduri (sau le poate revoca accesul). Trebuie să te alături unui Buzunar de grup sau să trimiți bani către acesta doar dacă ai încredere în proprietar ca deținător de fonduri; dacă, în orice moment, proprietarul încetează să mai fie deținător de cont Revolut sau contul său este blocat, acesta nu va mai putea accesa fondurile din Buzunarul de grup.

Efectuarea de achiziții folosind opțiunea Plătește cu Revolut

Pentru a efectua plăți, poți face, de asemenea, transferul banilor în mod instant către un cont de business care folosește opțiunea „Plătește cu Revolut”. În acest caz, ai la dispoziție două modalități de transfer:

- Poți seta pentru noi o anumită sumă de transfer din contul tău Revolut într-un cont de business (de exemplu, pentru a înlocui plata cu cardul în momentul finalizării unei achiziții). Numim aceste plăți „plăți inițiate de client”.
- Îți poți exprima acordul ca o companie să poată efectua în viitor transferuri instant din contul tău Revolut (de exemplu, dacă permiteți ca o companie să colecteze plăți din cont când cumpărați ceva sau, cu regularitate, pentru un abonament). Numim aceste operațiuni „plăți inițiate de comercianți”.

Plățile inițiate de client

Plățile inițiate de client trebuie să se încadreze într-o sumă stabilită și sunt unice. Beneficiarul va încasa doar suma pe care o confirmi și nu va putea colecta nicio altă plată fără permisiunea ta.

Plățile inițiate de comercianți

Plățile inițiate de comercianți sunt recepționate de către beneficiar pe baza consimțământului tău anterior și, astfel, pot fi inițiate pentru orice sumă sau interval

de timp. Dacă dorești să oprești o plată inițiată de un comerciant, trebuie să contactezi compania care percepe plata pentru a anula serviciul sau ne poți contacta pentru a-ți retrage consimțământul (prin intermediul chat-ului din aplicația Revolut), iar noi îți vom procesa cererea până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.

Îți vom trimite o notificare în aplicația Revolut de fiecare dată când se efectuează o plată inițiată de tine sau o plată inițiată de comercianți pe baza consimțământului tău din contul tău Revolut.

Protecția în cazul utilizării opțiunii Plătește cu Revolut

Plătește cu Revolut este un serviciu pe care îl furnizăm companiilor ca să îți oferim posibilitatea de a efectua plăți directe către acestea din contul Revolut, fără etapa introducerii detaliilor cardului. Totuși, dorim ca opțiunea Plătește cu Revolut să funcționeze cât mai bine atât pentru tine, cât și pentru companii. De aceea am creat o Politică pentru protecția cumpărătorilor care se aplică atunci când efectuezi o achiziție utilizând opțiunea Plătește cu Revolut.

Rambursarea plăților inițiate de comercianți

Plățile inițiate de comercianți sunt colectate din contul tău pe baza consimțământului acordat în trecut. Încurajăm companiile să te informeze cu privire la cuantumul oricărei plăți inițiate înainte de a o colecta. Totuși, în cazul în care consideri că o plată inițiată de comercianți a fost efectuată eronat din contul tău, ne poți solicita să o rambursăm, în condițiile prevăzute de art. 182 din Legea nr. 209/2019, în termen de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate. Pentru a solicita o rambursare, contactează-ne pe chat și îți vom spune dacă rambursarea este eligibilă în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare.

14. Efectuarea altor tipuri de plăți

Este ușor să trimiți bani către contul tău bancar sau către contul bancar al altei persoane. Poți face o plată unică sau poți configura o plată recurentă. Introduci în aplicația Revolut numărul (IBAN-ul) contului către care trimiți bani și urmezi instrucțiunile din aplicație. Este posibil să fie nevoie să îți solicităm și alte informații, în funcție de tipul plății și de beneficiar.

Utilizarea cardului tău Revolut

Poți de asemenea să faci plăți și să retragi numerar folosind cardul tău Revolut. Poți face acest lucru dacă introduci detaliile cardului tău Revolut (numărul de card, data expirării și codul CVC) sau, după caz, PIN-ul. Vom considera aceste acțiuni drept acordul tău pentru efectuarea de plăți sau retragerea de numerar din contul tău Revolut. Îți exprimăm acordul pentru efectuarea de plăți cu Cardul Revolut și prin:

- atingerea Cardului Revolut la terminal (tranzacție „contactless”) și efectuarea de alte acțiuni pe cititorul electronic de carduri. Nu se solicită codul PIN pentru plățile

contactless de până la o anumită valoare;

- semnarea pentru achiziție pe chitanța emisă de cititorul electronic de carduri;
- introducerea cardului Revolut în cititorul electronic de carduri și realizarea altor acțiuni solicitate de către cititorul electronic de carduri, fără a vă introduce codul PIN (de ex., la plata taxelor de autostradă, a parcării etc.);
- oferirea numărului de card Revolut și a altor detalii și a acordului de inițiere de ordine de plată pentru debitarea contului tău atunci când închei un acord cu un comerciant sau cu un furnizor de servicii; sau
- oferirea numărului de card Revolut și a altor detalii unui comerciant sau altui furnizor de servicii și autentificarea acestei plăți folosind o metodă 3D Secure, dacă este cazul. Aceasta este o acțiune pe care trebuie să o faceți atunci când vă utilizați cardul Revolut dacă un comerciant sau un furnizor de servicii a implementat această metodă. În acest caz, se deschide o fereastră pe site-ul web al comerciantului sau furnizorului de servicii, în care vi se solicită să confirmați plata și veți primi o notificare push în aplicația Revolut. Va trebui să deschideți aplicația și să confirmați tranzacția pentru a finaliza plata.

Atunci când îți folosești cardul Revolut pentru a face o retragere de la un bancomat sau pentru a face o plată (de exemplu, într-un magazin sau restaurant), noi considerăm plata ca fiind autorizată de către tine, cu excepția cazului în care:

- ne informezi că banii v-au fost furați din cont; sau
- consideri că nu am urmat corect instrucțiunile tale.

Este posibil să percepem un comision pentru efectuarea de retrageri. Poți citi despre aceste comisioane pe [Pagina noastră de comisioane](#).

Nu suntem responsabili pentru pierderi în cazul în care plățile sunt returnate într-o altă monedă.

Uneori, banii pe care ne-ai solicitat să îi transferăm cuiva nu se plătesc în contul persoanei respective și ne sunt returnați. Dacă a fost nevoie să facem un schimb valutar atunci când am trimis plata, și putem demonstra că am făcut totul corect, atunci când îți returnăm, îi vom returna în moneda convertită sau îi vom converti înapoi în moneda inițială. Acest lucru înseamnă că s-ar putea ca suma pe care o primești înapoi în cont să fie mai mică sau mai mare, în funcție de cursul de schimb de la momentul returului. Nu vom fi responsabili pentru orice pierderi pe care le-ai putea suferi astfel.

AI GRIJĂ LA INTRODUCEREA DETALIILOR PERSOANEI PE CARE DOREȘTI SĂ O PLĂTEȘTI

Atunci când introduci detaliile persoanei pe care dorești să o plătești, asigură-te că detaliile sunt corecte. Dacă nu sunt, plata ar putea fi întârziată sau ți-ai putea pierde banii dacă se trimite în contul greșit.

Asigură-te că cunoști persoana către care faci plata. Dacă ești abordat de cineva care îți cere să faci o plată, dar nu ești sigur cine este sau pentru ce este plata, ai putea fi victima unei înșelăciuni și este posibil ca noi să nu vă putem recupera banii.

Dacă persoana pe care dorești să o plătești nu primește banii, noi nu suntem responsabili în cazul în care am procesat plata corect, dar tu ne-ai oferit detaliile greșite. Dacă ne soliciți, vom încerca cu plăcere să vă recuperăm banii, dar acest lucru este posibil să fie mai ușor în unele țări decât în altele sau în unele situații decât în altele. De asemenea, în unele cazuri, acest lucru nu va fi posibil.

În cazul în care contactezi echipa de suport clienți prin aplicația Revolut, îți putem oferi informații pentru a vă ajuta să încercați să recuperați banii, inclusiv detalii legate de persoana care a primit efectiv banii (dacă avem aceste detalii).

„SEE” este formată din toate țările Uniunii Europene, plus Norvegia, Islanda și Liechtenstein. „Zi lucrătoare” înseamnă o zi bancară, în care băncile sunt deschise publicului în statul relevant, precum România.

Debitări directe

În funcție de unde locuiești, există posibilitatea să puteți plăti debitări directe, în euro, din contul dvs. către conturi bancare deținute în zona unică de plăți în euro/SEPA (adică toate țările din SEE plus Elveția, Monaco și San Marino), numite debitări directe SEPA.

Ai posibilitatea

- să limitezi valoarea debitării directe sau frecvența plăților din contul tău(sau ambele);
- să anulezi debitările directe plătite din contul tău; și
- să alegi să permiți plata debitărilor directe numai către anumite persoane.

Poți face acest lucru dacă ne contactezi prin aplicația Revolut.

Dacă ai configurat o debitare directă, banca primitorului va solicita suma în ziua lucrătoare dinaintea scadenței, iar noi o vom plăti băncii la data scadenței. Dacă data scadenței este o zi nelucrătoare pentru banca primitorului (de obicei în weekend sau într-o zi nelucrătoare), banii vor ajunge la bancă în următoarea zi lucrătoare.

La data scadenței unei debitări directe, vom încerca să o colectăm în ordinea următoare:

- Mai întâi, vom încerca să colectăm plata în moneda debitării directe (de exemplu, EUR pentru debitările directe SEPA).
- Dacă nu există fonduri suficiente pentru a acoperi întreaga sumă, vom încerca să colectăm plata din contul dvs. principal (dacă are o monedă diferită de cea a debitării directe).
- Dacă nu există fonduri suficiente pentru a acoperi întreaga sumă, vom încerca să colectăm plata din orice monedă fiduciară pe care o dețineți, acordând prioritate

monedei cu cel mai mare sold.

Debitarea directă va fi procesată numai dacă există fonduri suficiente pentru a acoperi întreaga sumă în orice monedă. Nu vom împărți plata între mai multe monede. Nu percepem comisioane pentru acest serviciu și schimbul nu se adaugă la limita ta de schimb. Vor fi aplicate cursurile de schimb uzuale.

Serviciul Afișare Nume Beneficiar (SANB)

SANB este un serviciu suplimentar la schemele de transfer credit SEPA RON, gestionat în parteneriat cu Transfond S.A., și este disponibil pentru plăți electronice către conturi deschise la băncile din România participante la acest serviciu.

Atunci când inițiezi o plată către un cont din România al unei bănci participante la SANB, după ce introduci IBAN-ul, îți vom afișa o versiune abreviată a numelui beneficiarului (prenumele complet și inițiala numelui, sau o parte din denumirea companiei). În acest fel, vei putea verifica dacă detaliile corespund înainte de a trimite banii.

Detalii cu privire la SANB, precum și la transferul de date pe care acesta îl implica poți regăsi în [Nota de Informare cu privire la Serviciul Afișare Nume Beneficiar \(SANB\)](#).

Plăți pentru servicii oferite de alte companii din grupul Revolut

Aplicația Revolut este mai mult decât un cont curent. Este o platformă în care poți accesa o gamă completă de servicii.

Nu toate aceste servicii sunt oferite de către noi (Revolut Bank UAB sau Revolut Bank UAB Vilnius Sucursala București). Unele sunt oferite de alte companii din grupul nostru. În acest caz, trebuie să accepți termeni și condiții separate cu aceste companii, care vor governa aceste servicii. De exemplu:

- Dacă utilizezi servicii de tranzacționare cu criptomonede, acestea sunt oferite de către Revolut Digital Assets Europe Limited ("**RDAEL**") și sunt guvernate de [Termenii și condițiile privind criptomonedele](#) cu care ai fost de acord. Noi nu oferim aceste servicii și nu ai niciun drept împotriva noastră în temeiul acestor Termeni și condiții privind criptomonedele.
- Dacă utilizezi servicii de tranzacționare de metale prețioase, acestea sunt oferite de către Revolut Securities Europe UAB și sunt guvernate de [Termenii și condițiile privind metalele prețioase](#) cu care ai fost de acord. Noi nu oferim acest serviciu și nu ai niciun drept împotriva noastră în temeiul acestor Termeni și condiții privind metalele prețioase.
- Dacă utilizezi servicii de tranzacționare, acestea sunt oferite de către Revolut Trading Ltd și sunt guvernate de [Termenii și condițiile privind tranzacționarea](#) cu care ai fost de acord. Noi nu oferim acest serviciu și nu ai niciun drept împotriva noastră în temeiul acestor Termeni și condiții privind tranzacționarea.
- Dacă utilizezi serviciile "Stays", acestea sunt oferite de către Revolut Ltd și sunt guvernate de [Termenii și condițiile privind "Stays"](#) cu care ai fost de acord. Noi nu

oferim acest serviciu și nu ai niciun drept împotriva noastră în temeiul acestor Termeni și condiții privind "Stays".

- Produsul Fonduri flexibile de investiții este oferit de Revolut Securities Europe UAB și este guvernat de [Programul Fondurilor flexibile de investiții](#) din Termenii și condițiile Revolut Securities Europe UAB pe care le-ai acceptat. Noi nu oferim acest serviciu și nu deții niciun drept împotriva noastră în temeiul [Programului Fondurilor flexibile de investiții](#).
- Orice alte servicii oferite de o altă companie din grup.

Deși nu oferim aceste servicii, în mod normal acestea vor avea drept rezultat necesitatea efectuării unei plăți din contul curent pe care îl deții la noi. De exemplu, atunci când cumperi sau vinzi criptomonedă, se va lua sau se va face o plată din/în contul curent pe care îl ai la noi, pentru respectiva criptomonedă. Acolo unde este cazul, îți vom credita sau îți vom debita contul curent pe care îl deții la noi, așa cum este solicitat de către alte companii din grupul Revolut, în baza termenilor și condițiilor pe care i-ai agreat cu acestea.

Uneori este posibil să deschidem un subcont în contul tău curent, dacă este necesar pentru aceste servicii. De exemplu, dacă folosești servicii de tranzacționare, vei vedea că ai un subcont pe care trebuie să îl alimentezi înainte să poți utiliza serviciile de tranzacționare.

Transferuri către carduri

Poți folosi Revolut pentru a trimite bani către un card. Acest lucru înseamnă o plată trimisă prin intermediul schemelor de carduri, nu prin schemele de plată tradiționale. Destinatarul plății este identificat prin numărul de card, nu prin numărul de cont bancar.

Transferurile către carduri se trimit instant și ar trebui să sosească la beneficiar în termen de 30 de minute. Acest lucru înseamnă că nu există posibilitatea de anulare a acestui tip de plăți după autorizare, așa că te rugăm să te asiguri că detaliile introduse sunt corecte.

Nu uita că numărul cardului tău este o informație importantă, care poate fi folosită de escroci pentru a îți fraudă contul. Nu ai nevoie de data expirării și în niciun caz de codul de securitate (CVV2/PIN), așa că asigură-te că păstrezi aceste informații în siguranță.

Date locale despre cont

În funcție de țară, îți putem oferi detalii locale privind contul. Dacă îți oferim detalii locale privind contul din SEE (de ex., PLN, RON și altele), le tratăm ca pe niște subconturi ale contului principal, iar regulile care se aplică acestuia se aplică și acestui subcont.

Dacă îți oferim detalii locale privind contul din afara SEE (de ex., GBP, USD și altele), când primești o plată în contul identificat cu aceste detalii vom emite o sumă

echivalentă de monedă electronică. Când facem acest lucru, ne autorizezi să transferăm automat moneda electronică în contul curent. De fiecare dată când faci o plată cu aceste detalii de cont, ne autorizezi să luăm fondurile din contul curent, să emitem imediat o sumă echivalentă de monedă electronică și să o plătim imediat destinatarului, în conformitate cu termenii și condițiile curente.

Efectuarea plăților în yuani chinezești

Poți efectua plăți din contul Revolut în yuani chinezești.

Plăți cu ajutorul unui partener de plăți

Revolut poate coopera cu unul sau mai mulți parteneri de plăți pentru a facilita plățile în yuani. În aplicația Revolut sunt prezentate mai multe informații referitoare la acești parteneri.

Dacă ai efectuat în ultimele șase luni orice activități legate de criptomonede prin oricare dintre entitățile din grupul Revolut, poate fi imposibil să folosești Revolut pentru a trimite plăți în yuani chinezești către partenerii noștri de plăți. Acest lucru se datorează restricțiilor implementate de partenerii pe care îi folosim pentru oferirea acestui serviciu. Prin activitate legată de criptomonede, înțelegem că fie:

- ai deținut, cumpărat sau vândut criptomonede direct în aplicația Revolut; fie
- ai primit sau trimis câștigurile din criptomonede dintr-un schimb de criptomonede în contul de criptomonede Revolut.

Valoarea maximă a unei singure plăți este de 50.000 CNY.

Conform legislației chineze, există restricții cu privire la suma și numărul de transferuri pe care un beneficiar cu un cont la partenerul nostru de plăți desemnat le poate primi în decurs de o lună/an, în funcție de motivul transferului. Dacă aceste limite sunt depășite din perspectiva beneficiarului, plata va fi anulată.

Pentru a efectua una dintre aceste plăți, va trebui să furnizezi informațiile cerute de partenerii noștri de plăți, așa cum este prezentat în aplicația Revolut.

De asemenea, confirmi că ești de acord ca anumite date personale să fie transferate către băncile noastre partenere din China, dacă efectuați o plată în yuani chinezești. Este o condiție necesară pentru a putea procesa plata. Consultați Declarația noastră de confidențialitate pentru clienți (disponibilă [aici](#)) pentru mai multe informații despre modul în care îți gestionăm datele cu caracter personal.

Cursul de schimb folosit pentru plata în yuani va fi afișat în aplicație înainte să efectuați plata. Acest curs este calculat la fel ca orice alt schimb valutar de pe Revolut, iar schimbul va fi inclus în limita ta de utilizare rezonabilă.

Plățile finalizate cu partenerii noștri de plăți sunt finalizate aproape în timp real, când sunt efectuate într-o zi lucrătoare. Plățile efectuate în zile nelucrătoare sunt finalizate în următoarea zi lucrătoare.

Transferuri către portofele electronice

În funcție de țara în care locuiești, este posibil să poți utiliza aplicația Revolut pentru a trimite plăți către destinatari cu portofel electronic. Deoarece această plată nu este trimisă prin intermediul unei scheme de plată tradiționale, nu sunt necesare detalii ale contului bancar pentru a finaliza acest transfer. Destinatarul va fi identificat prin numărul de telefon sau adresa de e-mail asociată contului său cu portofel electronic. Pentru a transmite o plată prin intermediul portofelelor electronice, va trebui să furnizați un identificator de portofel și informații despre plată.

În mod normal, aceste transferuri sunt transmise instantaneu și se așteaptă să ajungă în portofelul destinatarului în 30 de minute, dar uneori poate dura până la o zi.

Deoarece acesta este un transfer internațional, se vor aplica comisioanele noastre obișnuite pentru plăți internaționale (te rugăm să consulți paginile noastre cu comisioane aici pentru a accesa comisioanele aplicabile). Nu se aplică taxe suplimentare pentru aceste plăți.

15. Ce se întâmplă dacă o plată a fost trimisă în contul greșit, nu a fost trimisă deloc sau a fost întârziată?

Vom încerca întotdeauna să procesăm plățile corect și la timp, dar uneori este posibil ca o plată să fie întârziată sau să nu fie primită de către persoana către care doreai să transferi.

Dacă ceva nu a mers bine și:

- persoana care te plătește;
- contul bancar către care doreai să faci plata; sau
- comerciantul pe care îl plăteai;

sunt în SEE, informează-ne prin intermediul aplicației Revolut. Trebuie să ne anunți cât mai repede, nu mai târziu de 13 luni de la data la care suma ți-a fost debitată din cont.

Dacă banii nu s-au primit în contul către care i-ai trimis, îți vom returna banii în cont, în condițiile reglementărilor în vigoare. Dacă a trebuit să plătești orice comisioane, taxe sau dobânzi ca urmare a greșelii noastre, ți le vom rambursa și pe acelea.

Dacă am primit o plată în numele tău, dar banii nu ți-au fost virăți la timp în cont, îți vom credita contul cu valoarea plății, în condițiile reglementărilor în vigoare.

Aceste reguli nu se aplică la schimburile valutare.

Cum procedezi dacă crezi că ai făcut o greșală?

Înainte să efectuezi o plată, trebuie să verifici întotdeauna dacă ai introdus detaliile corecte ale persoanei căreia dorești să îi transferi. Îți recomandăm să efectuezi o plată de test cu o sumă mică (de exemplu, 1 EURO) ca să te asiguri că ai introdus detaliile

corecte ale contului în cazul unui beneficiar nou. Ține mereu cont de următoarele lucruri:

- Întotdeauna asigură-te că știi cine este persoana către care faci plata. Dacă ești abordat de cineva care îți cere să faci o plată, dar nu sunteți sigur cine este sau pentru ce este plata, ați putea fi victima unei înșelăciuni.
- Contactele care apar în aplicația Revolut sunt preluate din lista de contacte pe care le-ai salvat în telefon. Aceste nume și numere nu sunt verificate de noi sau de altcineva. Aceasta înseamnă că, dacă ai salvat un număr sau un nume greșit pe telefon, riști să transferi către o persoană greșită și poți pierde banii.
- Numele de utilizator care apar în aplicația Revolut pot fi similare altor nume de utilizator și pot fi modificate de către utilizatorii individuali. Luăm măsuri pentru a elimina numele de utilizator necorespunzătoare, dar acestea nu sunt verificate de noi sau de altcineva. Aceasta înseamnă că, dacă nu ești sigur că persoana respectivă este cea potrivită, este posibil să transferi unei alte persoane și poți pierde banii.

Nu suntem responsabili pentru efectuarea unei plăți către persoana pe care o indici, chiar dacă ai completat greșit numărul de cont, numele de utilizator sau numărul de telefon. Însă, dacă ne soliciți, vom încerca să îți recuperăm banii. În plus, putem încerca să îți oferim informații despre beneficiar (în măsura permisă de reglementările în vigoare), ca să încerci să recuperezi singur banii. Deși vom încerca să facem aceste lucruri, nu vă garantăm, iar în unele situații nu va fi posibil.

Ce se întâmplă dacă noi sau altcineva a făcut o greșală?

Însă, dacă primești din greșală o plată în contul Revolut de la o altă persoană, va trebui să îi trimiți banii înapoi. Prin acceptarea acestor termeni, îți exprimi în mod expres consimțământul și ne autorizezi să executăm tranzacțiile de plată necesare pentru a remedia astfel de situații, împuternicindu-ne în mod specific să blocăm imediat și să debităm irevocabil contul tău prin stornarea tranzacțiilor creditate în contul tău, fără notificare prealabilă, în următoarele cazuri:

- Sumele au fost creditate ca urmare a unei erori din partea plătitorului, a furnizorului de cont al acestuia, a unei terțe părți sau a Revolut (inclusiv erori tehnice sau operaționale, sau plăți duble); sau
- Avem dovezi că ai primit o plată acționând în mod fraudulos sau ilegal. În acest caz, se aplică prevederile clauzei 4 de mai sus.

Dacă primim o cerere de returnare de la banca plătitorului, o vom analiza și, dacă aceasta conține suficiente dovezi care să justifice cererea, vom bloca imediat suma relevantă în contul tău. Dacă soldul tău disponibil nu este suficient pentru a acoperi întreaga sumă, putem bloca și returna suma disponibilă sau te putem contacta pentru a-ți solicita să te asiguri că fondurile necesare pentru recuperare sunt disponibile

pentru recuperarea integrală. În unele cazuri, îți putem solicita explicații sau consimțământul tău specific înainte de a returna banii, și putem refuza returnarea dacă cererea nu este justificată. Nu vom fi răspunzători pentru niciun prejudiciu sau pierdere rezultată din aceste acțiuni, deoarece toate aceste acțiuni vor fi considerate ca fiind autorizate de către tine.

Dacă persoana care a efectuat plata din greșeală face o solicitare scrisă pentru a recupera banii, poate fi necesar să îi trimitem informațiile tale.

Ești de acord că, dacă pre-finanțăm o plată în cont atunci când inițiezi o alimentare prin intermediul serviciilor noastre Open Banking așa cum sunt descrise la secțiunea 10 și plata nu sosește, putem inversa plata sau o putem suspenda.

Acestea sunt motivele pentru care trebuie să vă verificați periodic contul, ca să vă asigurați că totul este în regulă.

16. Trimite și primește bani cu ajutorul unui link de plată

În funcție de țara unde locuiești, poți trimite ușor bani unui prieten care nu are cont Revolut prin crearea unui „link de plată” în aplicația Revolut. Un link de plată îți permite să agreeze să plătești o anumită sumă fără să introduci detaliile cardului sau contului către care se va face plata. În loc să faci asta, alege suma, partajează linkul, iar destinatarul își introduce singur detaliile contului sau numărul cardului.

Poți de asemenea crea un link de plată pentru a primi plăți și poți trimite linkul respectiv prietenului tău.

După ce i-ai trimis linkul prietenului tău, acesta va trebui să completeze linkul de plată, introducând detaliile relevante.

- Dacă trimiți bani prin intermediul unui link de plată, prietenul tău va trebui să-și introducă detaliile contului bancar sau numărul cardului în link. Plata se va face apoi în contul său bancar sau pe cardul său, ca și când ai fi introdus tu detaliile în aplicație. Uneori, datorită dimensiunii sau naturii plății, prietenului tău i se va solicita să se alătore Revolut pentru finalizarea tranzacției. După ce se alătură, plata se va efectua către contul său Revolut.
- Dacă primești bani printr-un link de plată, prietenul tău va trebui să-și introducă în link detaliile cardului de debit sau de credit sau detaliile unui card adăugat în Apple Pay sau Google Pay. Apoi plata se va face din cardul său. Este posibil să limităm suma pe care o puteți solicita printr-un link de plată și vă vom afișa această limită în aplicație.

Uneori, este posibil să trebuiască să îi solicităm prietenului să își deschidă un cont Revolut și din alte motive, înainte să poată primi o plată. Dacă nu face acest lucru, nu vom putea efectua plata către el sau de la el.

Toate linkurile de plată au o limită de timp. După această limită, linkul va expira, iar prietenul tău nu va mai putea face sau primi plata ta. Îl vom anunța care este această limită de timp în aplicație atunci când creezi linkul.

Nu uita, atunci când creezi un link de plată pentru a trimite bani, ești de acord să faci o plată fără să introduci tu detaliile cardului sau contului. Plata se va face către orice detalii sunt introduse în link. Asigură-te că ai grijă unde partajezi un astfel de link și cu cine îl partajezi. De exemplu, dacă partajezi un link de tip „trimite bani” pe profilul dintr-o rețea socială al prietenului tău, altcineva ar putea face click pe link și ar putea revendica banii. Dacă ai temeri legate de un link de plată pe care l-ai creat, îl poți anula (înainte să se finalizeze) prin intermediul istoricului de tranzacții din aplicație.

Revolut.Me

Este posibil să poți trimite sau primi plăți de la alte persoane folosind linkurile Revolut.Me. Dacă partajezi linkul Revolut.Me sau codul QR, poți primi plăți Revolut.Me de la oricine, oricând, câtă vreme persoana respectivă are un mijloc de plată valid. Orice persoană care are detaliile tale Revolut.Me va putea să facă o plată Revolut.Me către tine. Va trebui să adauge o descriere și să completeze suma pe care vrea să v-o trimită. Dacă nu finalizează procesul, nu vei primi plata.

Spre deosebire de linkurile de plată, linkurile Revolut.Me sunt adrese URL statice care se pot folosi pentru a primi plăți în mod continuu. Este posibil să limităm suma pe care o poți solicita prin linkul Revolut.Me și îți vom afișa această limită în aplicație. Prima dată când folosești Revolut.Me, vom genera un nume de utilizator Revolut.Me pentru tine. Acesta va apărea în cadrul codului QR sau în linkul Revolut.Me. Puteți găsi codul QR și linkul Revolut.Me în aplicația Revolut.

Îți putem permite să vă schimbați numele de utilizator Revolut.Me.

Standardele comunitare se aplică pentru numele de utilizator Revolut.Me și pentru utilizarea Revolut.Me.

17. Ce curs de schimb folosești?

Poți găsi mai multe detalii despre comisionul nostru în [Pagina noastră de comisioane](#). Puteți vedea oricând cursul nostru de schimb în timp real în aplicația Revolut.

Toți utilizatorii planurilor Standard și Plus pot să efectueze schimbul în fiecare lună o anumită sumă la acest curs. Suma stabilită depinde de moneda de bază și apare pe Pagina noastră de comisioane. Utilizatorii Standard și Plus care depășesc această sumă pentru schimburi plătesc un comision de utilizare rezonabil (pe care clienții Premium, Metal și Ultra nu îl plătesc).

După ce am convertit moneda, istoricul tranzacției din aplicația Revolut va arăta cursul de schimb folosit.

Cursul de schimb se poate schimba în intervalul cuprins dintre momentul în care ne-ai comunicat că dorești să schimbi valută și momentul în care facem conversia.

Aceasta înseamnă că, dacă ne ceri să schimbăm valută, este posibil să primești o sumă puțin mai mare sau mai mică decât cea așteptată.

Nu suntem responsabili dacă:

- pierzi orice sume ca urmare a conversiei valutare; sau
- ți se percep orice comisioane sau pierzi orice sume deoarece îți utilizezi cardul Revolut în altă țară și îi soliciți comerciantului (sau băncii comerciantului) să facă conversia. (De exemplu, imaginează-ți că ești un client lituanian în călătorie în Japonia. Când plătești nota la restaurant ești de acord să plătești în euro în loc de yen. Acest lucru înseamnă că i-ai cerut băncii comerciantului să convertească moneda. Nu putem fi răspunzători dacă banca respectivă îți oferă un curs de schimb mai puțin avantajos sau dacă îți percepe comisioane).

18. Pot anula o plată sau un schimb valutar?

Poți anula o plată (inclusiv o plată recurentă sau o debitare directă SEPA) în orice moment până la sfârșitul zilei lucrătoare dinainte ca plata să trebuiască plătită din contul tău.

Nu poți anula o plată în aceeași zi în care trebuie plătită din contul tău. Acest lucru înseamnă că nu poți anula transferurile dintre conturile Revolut.

Nu poți anula o plată care a fost deja autorizată, chiar dacă suma nu a fost încă debitată din contul tău și/ sau tranzacția apare ca fiind „în așteptare”.

De asemenea nu poți anula un schimb valutar după ce am primit cererea ta de a-l efectua.

Este ușor să anulezi un transfer bancar.

Poți anula un transfer bancar prin aplicația Revolut.

19. Cât durează să efectuez o plată?

Înțelegem că atunci când efectuezi o plată, unul dintre cele mai importante lucruri este ca persoana pentru care este plata să o primească la timp. Durata transferului depinde de momentul în care ai inițiat plata, metoda pe care ai utilizat-o și moneda în care transferi.

Mai jos se explică momentul când facem plăți. Rețineți că toate orele din acești termeni și condiții se bazează pe ora din Regatul Unit, mai precis GMT, din luna octombrie până în luna martie și pe ora de vară britanică (BST) din luna martie până în luna octombrie, dacă nu se precizează altfel.

Transferuri bancare:

- **Transferuri SEPA Instant (EUR):**

Poți efectua plăți oricând, iar noi le procesăm instant. De regulă, banii ajung la beneficiar în maximum 10 secunde. Serviciul este disponibil nonstop (24/7/365).

- **Transferuri SEPA standard (EUR):**

Dacă primim instrucțiunile tale de plată până la ora 13:00 (ora din Regatul Unit) într-o zi lucrătoare, banii vor ajunge la beneficiar în aceeași zi, în mod normal. Plățile trimise după această oră sau într-o zi nelucrătoare vor fi procesate în următoarea zi lucrătoare.

- **Transferuri locale în cadrul SEE (monede non-euro, de ex. RON, PLN):**

Transferurile în alte monede din Spațiul Economic European (SEE) ajung de obicei la beneficiar până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare. Totuși, în anumite cazuri, procesul poate dura până la 4 zile lucrătoare.

- în mod specific pentru plățile interbancare pe teritoriul României, detaliile cu privire la orele limită privind instrucțiunile de plată în aplicația Revolut sunt disponibile făcând [clic aici](#).
- în cazul plăților instant SEPA RON, dacă apare o problemă tehnică pe canalul de plăți instant (CPI – Componenta de Plăți Instant), vom redirecționa automat plata ta printr-un canal de rezervă (CPM – Componenta de Plăți Multiple). Acest lucru înseamnă că banii tăi rămân în siguranță, însă finalizarea transferului poate dura mai mult decât de obicei, deoarece va fi procesat ca o plată standard în locul uneia instant.

- **Plăți internaționale:**

Plățile în afara SEE sau în monede din afara SEE ajung, de regulă, în 0–2 zile lucrătoare. Termenul se poate prelungi în funcție de țara de destinație, monedă, sumă, băncile intermediare și verificările de conformitate.

- **Metode alternative de plată:**

Acolo unde sunt acceptate, plățile sunt procesate instant.

- **Plăți programate sau recurente:**

Dacă programezi o plată pentru o dată viitoare, o vom procesa la data respectivă (dacă este zi lucrătoare) sau în următoarea zi lucrătoare (dacă data aleasă este o zi nelucrătoare). Dacă efectuezi un schimb valutar cu Revolut vei primi suma convertită imediat.

- **Plăți și transferuri cu cardul:**

Tranzacțiile cu cardul sunt procesate imediat în momentul achiziției. Totuși, finalizarea plății și înregistrarea tranzacției în contul tău pot depinde de banca comerciantului și de regulile rețelei de carduri utilizate.

20. Când este posibil să refuzăm sau să întârziem o plată

Este posibil să refuzăm să facem o plată (inclusiv plăți în cont sau către alte conturi) în următoarele situații:

- dacă cerințele legale sau de reglementare nu ne permit să facem plata sau înseamnă că trebuie să desfășurăm verificări suplimentare;
- dacă ai încălcat acest set de termeni și condiții într-un mod care considerăm în mod rezonabil că justifică refuzul plății tale;
- în cazul în care prelucrarea instrucțiunii tale ar încălca acești termeni și condiții sau că instrucțiunea ta nu conține toate informațiile de care avem nevoie pentru a face plata în mod corespunzător;
- dacă plata depășește, sau te-ar face să depășești orice limită aplicabilă contului tău, inclusiv orice limite pe care le-ai stabilit singur. Am stabilit limitele aici;
- dacă nu sunt suficienți bani disponibili în contul ta pentru a face plata și pentru a acoperi orice taxă aferentă acesteia;
- dacă se pronunță o decizie privind falimentul împotriva ta sau dacă ai încheiat un concordat preventiv cu creditorii tău;
- dacă, chiar și după ce facem tot ce este posibil, nu putem face plata la timp;
- dacă un terț ne împiedică să facem plata (de exemplu, dacă Mastercard sau Visa nu permit o plată sau o retragere de numerar prin intermediul cardului tău Revolut);
- dacă ți-am solicitat informații importante de care avem nevoie în mod rezonabil și tău nu ne-ai oferit informațiile respective; sau
- dacă ți-am suspendat contul
- dacă sunt aplicate restricții sau limitări contului tău, ca urmare a unor decizii ale autorităților competente.

Este posibil de asemenea să refuzăm emiterea unui nou card Revolut dacă nu ai suficienți bani în cont pentru a ne plăti emiterea sau livrarea cardului.

Putem întârzia o plată (inclusiv plăți în cont sau către alte conturi) dacă cerințele legale sau de reglementare ne împiedică să efectuăm plata sau înseamnă că trebuie să desfășurăm verificări suplimentare.

ATUNCI CÂND REFUZĂM SĂ FACEM O PLATĂ, VOM ÎNCERCA ÎNTOTDEAUNA (CU EXCEPȚIA CAZULUI ÎN CARE ESTE ILEGAL SAU IMPOSIBIL DIN PUNCT DE VEDERE TEHNIC SĂ FACEM ACEST LUCRU) SĂ VĂ INFORMĂM DESPRE ACEST REFUZ (DACĂ ESTE POSIBIL) ȘI DESPRE PROCEDURA DE RECTIFICARE A ORICĂROR ERORI

FACTUALE CARE DUC LA RESPECTIVUL REFUZ. ACEASTĂ NOTIFICARE VI SE VA TRANSMITE IMEDIAT CE ESTE POSIBIL DUPĂ REFUZ.

Dacă putem, vom folosi aplicația Revolut pentru a vă spune că am refuzat să facem o plată. Dacă doriți să aflați de ce am refuzat plata și ce puteți face pentru a rezolva orice problemă, vă rugăm să ne contactați prin intermediul aplicației.

Nu vom fi responsabili pentru vreo pierdere suferită ca urmare a refuzului sau întârzierii plății de către noi.

21. Comisioane ale terților pentru efectuarea sau primirea de plăți

Încercăm să păstrăm gratuitatea plăților. Cu toate acestea, uneori trebuie să percepem o taxă pentru a putea oferi un serviciu. Când facem acest lucru, încercăm să menținem comisioanele reduse. Vă vom indica întotdeauna orice comision care se aplică la o plată în aplicație înainte să faci plata. Poți vedea comisioanele noastre curente și pe [Pagina de Comisioane](#).

Noi nu percepem niciun comision pentru primirea plăților. Nu percepem nici comisioane pentru trimiterea de plăți locale în moneda ta de bază.

Dacă faci o plată într-o altă monedă sau țară, putem percepe un comision pentru plăți transfrontaliere sau SWIFT. Aceste comisioane sunt prezentate în pagina noastră de comisioane. Te vom informa întotdeauna referitor la acestea și la valoarea lor în aplicația Revolut, înainte să efectezi plata.

Este relevant să știi că există trei tipuri de comisioane când plățile sunt efectuate în interiorul UE / EEA și care depind de alegerea plătitorului: SHA (principiul comisioanelor suportate în comun) este utilizat predominant, când comisioanele sunt suportate atât de plătitor, cât și de beneficiarul plății; OUR, când toate comisioanele sunt suportate de către plătitor, sau BEN, când toate comisioanele sunt suportate de către beneficiarul plății. Pentru plățile SEPA, comisionul este întotdeauna de tip SHA. Alte bănci implicate, de exemplu banca persoanei pe care o plătești sau anumite bănci corespondente sau intermediare (bănci care ajută cu transferul banilor între alte bănci) și-ar putea uneori lua comisioanele din plata pe care o trimiteți sau o primiți. Acest lucru ar putea să însemne că tu sau persoana pe care o plătești veți primi mai puțin decât vă așteptați. De exemplu, ai putea primi doar €90 de la cineva care ți-a trimis €100, deoarece banca celeilalte persoane a perceput un comision de €10. Acest lucru s-ar putea întâmpla dacă:

- banca persoanei căreia îi trimiți o plată sau de la care primești o plată este în SEE, iar plata este într-o monedă care nu este moneda unui stat membru SEE; sau
- efectuezi o plată către sau primești o plată de la cineva a cărei bancă se află în afara SEE.

Pentru clarificare, noi nu îți vom percepe niciun comision pentru primirea de plăți. Îți vom trimite întotdeauna suma completă pe care o primim de la cealaltă bancă. În mod similar, îți vom trimite întotdeauna suma completă pe care ne soliciți să o trimitem, dar nu putem garanta că suma completă va fi plătită în contul celeilalte persoane fără a fi perceput un comision de către o altă bancă. Dacă efectuezi un transfer către un card, ți se va percepe un comision. Acest comision depinde de suma trimisă și locația către care trimiți. Acest comision va fi calculat în timp real și îți va fi afișat în aplicație înainte să efectuezi plata.

Ce se întâmplă dacă ceva nu merge bine

22. Ce se întâmplă dacă cineva fură din contul meu?

Informează-ne cât mai repede prin aplicația Revolut (și nu mai târziu de 13 luni de la data la care v-au fost luați banii din cont). Îți vom returna banii în cont în cazul în care se aplică oricare dintre următoarele:

- nu ai fi avut cum să cunoști că detaliile tale de securitate sau cardul Revolut erau supuse riscului de a fi utilizate greșit;
- plata a avut loc deoarece cineva pentru care suntem responsabili a făcut o greșeală;
- plata a fost efectuată după ce ne-ai spus că cineva îți cunoștea detaliile de securitate sau că a fost pierdut sau furat cardul Revolut, sau nu ți-am oferit o modalitate de a ne spune despre acest lucru;
- legea ne obligă să îți solicităm să urmezi anumiți pași atunci când ne-ai ordonat să facem plata, iar noi nu am făcut acest lucru; sau
- ai făcut o plată pentru a plăti anumite bunuri sau servicii achiziționate online sau prin alte metode care nu sunt față în față (există unele tipuri de contracte la care s-ar putea ca acest lucru să nu se aplice, de exemplu contracte de închiriere cazare, dar vă putem oferi mai multe informații despre acest aspect atunci când ne comunicați problema).

Îți vom restitui de asemenea orice taxe pe care a trebuit să le plătești ca urmare a faptului că plata v-a fost luată din cont.

Nu vom restitui bani dacă ai avut un comportament fraudulos sau dacă, în mod intenționat sau din neglijență, nu ai reușit să îți păstrezi în siguranță detaliile de securitate pentru accesul în aplicația Revolut, pentru autorizarea plăților sau cardul Revolut ori detaliile sale de securitate (cu excepția cazului în care ne-ai informat despre acest lucru înainte ca plata fie efectuată). De exemplu, nu am face o

rambursare dacă i-ai dat cuiva cardul Revolut și PIN-ul, iar persoana respectivă a făcut o plată cu cardul tău fără ca tu să fi știut acest lucru.

23. Când ți-am putea bloca contul sau cardul Revolut

Siguranța banilor tăi este importantă pentru noi. Este posibil să nu îți permitem să efectuezi plăți din contul tău sau cu ajutorul cardului Revolut, respectiv să îți blocăm instrumentul de plată, dacă:

- ne-ai informat cu privire la orice nereguli precum, dar fără a se limita la acestea: în caz de pierdere, furt, utilizare necorespunzătoare și/sau neautorizată a conturilor sau cardurilor, coduri, PIN sau alte astfel de mijloace de comunicare și/sau instrumente. Trebuie să ne informezi fără întârziere în astfel de situații;
- avem suspiciunii rezonabile, sau există motive justificate în mod obiectiv cu privire la securitatea conturilor sau a cardurilor Revolut, respectiv o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestora.

De asemenea, avem dreptul să îți blocăm contul sau cardul Revolut pentru a ne îndeplini obligațiile legale care rezultă din dispozițiile legale europene sau românești aplicabile sau în cazurile descrise în Secțiunea 11 a acestor termeni. Nu vom fi răspunzători pentru eventualele pierderi cauzate prin executarea popririlor sau sechestrelor instituite de către organele competente din România sau din alte state, cărora le vom da curs potrivit legislației aplicabile.

Te vom informa prin intermediul aplicației Revolut înainte sau imediat ce este posibil după ce îți blocăm aplicația sau cardul Revolut. Te vom anunța de asemenea cu privire la motivele blocării (cu excepția cazului în care acest lucru ar duce la reducerea securității tale sau a noastre, sau dacă anumite dispoziții legale ne împiedică să facem acest lucru). Vom debloca contului odată ce nu mai există motivele pentru blocarea contului tău.

24. Când ați putea să îmi suspendați sau închideți contul?

Îți putem închide sau suspenda imediat contul (inclusiv accesul la serviciile oferite de alte entități ale grupului Revolut) și să îți interzicem accesul pe site-ul nostru, în situații excepționale. Situațiile excepționale includ următoarele:

- dacă avem un motiv întemeiat să suspectăm că ai un comportament fraudulos sau ilegal în alt mod;
- dacă nu ne-ai oferit (nouă sau altcuiva care acționează în numele nostru) orice informații de care avem nevoie, sau dacă avem motive întemeiate să credem că informațiile pe care le-ați oferit sunt incorecte sau frauduloase;

- dacă ai încălcat acești termeni și condiții într-un mod grav sau repetat și dacă nu ai remediat situația într-un interval rezonabil de timp din momentul în care ți-am solicitat să faci acest lucru;
- dacă avem informații că folosirea aplicației Revolut de către tine este dăunătoare pentru noi sau pentru software-ul, sistemele sau hardware-ul nostru;
- în cazul în care muți fondurile de la o sursă la alta în mod ciclic, dacă abuzezi de produsele, serviciile sau asistența noastră pentru clienți, sau dacă contul tău personal este utilizat în scopuri nepersonale, sau alte activități care amenință securitatea și bunăstarea Revolut și a clienților săi;
- dacă avem un motiv întemeiat să credem că, prin utilizarea în continuare de către tine a contului, s-ar crea prejudicii la adresa reputației sau fondului nostru comercial;
- dacă ți-am solicitat să ne returnezi bani pe care ni-i datorezi și tu nu ai făcut acest lucru într-o perioadă de timp rezonabilă;
- dacă ți s-a declarat falimentul; sau
- dacă trebuie să facem acest lucru în temeiul oricărei legi, reglementări, hotărâri judecătorești sau instrucțiuni primite de la autoritățile competente în domeniul protecției consumatorului sau de la alte autorități competente.

Putem de asemenea să decidem închiderea sau suspendarea contului tău din alte motive întemeiate, menționate în cuprinsul acestor Termeni și Condiții sau decurgând din dispozițiile legale aplicabile. Te vom contacta cu cel puțin două luni înainte să facem acest lucru.

Închiderea contului și încetarea contractului ar putea duce de asemenea la încetarea oricăror altor contracte pe care le aveți cu noi sau prin intermediul nostru. Poți obține mai multe informații prin intermediul aplicației Revolut sau dacă ne contactezi.

25. Putem modifica acești termeni

Vom modifica termenii și condițiile numai din următoarele motive:

- pentru a fi ușor de înțeles sau mai utili pentru tine;
- pentru a reflecta modul de conducere a afacerii noastre, în special dacă modificarea este necesară din cauza unei modificări a modului în care este oferit orice serviciu, sistem sau tehnologie financiară;
- pentru a reflecta cerințele legale sau de reglementare care ni se aplică;
- pentru a actualiza modificări la costurile operaționale, cum ar fi schimbări la rata inflației, comisioane bancare, costuri de rețea, taxe, cotizații sau costuri

operaționale de sector; sau

- deoarece modificăm sau introducem servicii sau produse noi care afectează serviciile sau produsele noastre existente, prevăzute de acești termeni și condiții.

Cum vă informăm despre modificări

Dacă adăugăm un nou produs sau serviciu care nu modifică termenii și condițiile contului tău, s-ar putea să adăugăm imediat produsul sau serviciul și să te informăm înainte să îl utilizezi. Similar vor proceda în cazul în care modificările se impun prin aplicarea unei noi prevederi legale.

Altfel, îți vom transmite o notificare cu cel puțin 2 (două) luni înainte prin e-mail și, în unele cazuri, prin aplicația Revolut, înainte ca modificările să producă efecte. Varianta actualizată a termenilor și condițiilor va fi disponibilă și pe website-ul nostru.

Vom presupune că ești de acord cu modificările și că le accepți dacă nu ne informezi că nu le accepți, ci îți dorești să îți închizi contul înainte ca acestea să intre în vigoare, urmând ca acestea să înlocuiască de la acel moment prezenții termeni și condiții. Poți înceta contractul cu noi fără costuri, oricând înaintea datei de aplicare a modificărilor.

26. Drepturile tale de rambursare pentru plățile cu cardul Revolut și pentru debitările directe SEPA

Plăți cu cardul Revolut

Ne poți solicita rambursarea unei sume luate din contul tău dacă se aplică toate cele de mai jos:

- ai fost de acord că se poate lua o plată, dar nu ai agreat valoarea efectivă a sumei;
- suma luată este mai mare decât te-ai fi așteptat în mod rezonabil în toate situațiile (inclusiv modelul tău de cheltuieli);
- persoana pe care ai plătit-o se află în SEE;
- nu ai autorizat plata direct la noi;
- noi și persoana pe care ai plătit-o nu v-am oferit nicio informație despre plată în cele patru săptămâni dinainte de efectuarea acesteia; și
- ne soliciți rambursarea în termen de opt săptămâni de la data la care a fost luată plata din cont.

De exemplu, ai putea obține o rambursare dacă i-ai permis unui hotel să îți factureze cardul Revolut pentru orice ai consumat de la minibar, dar hotelul ți-a perceput mai mult decât te-ai fi așteptat în mod rezonabil să o facă la momentul la care ți-ai acordat permisiunea.

Este posibil să îți cerem mai multe informații pentru a investiga problema. Îți vom oferi o rambursare, sau îți vom spune de ce nu v-am putut oferi una, în termen de 10 zile

lucrătoare de la data la care ne oferi informațiile pe care le solicităm.

Debitări directe SEPA

Dacă ai făcut o debitare directă SEPA, nu este obligatoriu să se aplice circumstanțele de mai sus. Vei avea dreptul la o rambursare necondiționată dacă ne contactezi în termen de opt săptămâni de la data la care ți-a fost luată plata din cont.

Returnarea rambursărilor

Dacă ți-am oferit o rambursare și ulterior aflăm că nu aveai dreptul la ea, va trebui să ne restitui suma primită.

27. Sunteți responsabili dacă ceva nu merge bine cu contul meu, cardul meu Revolut sau cu aplicația Revolut?

Vom face tot ce este posibil în mod rezonabil pentru a ne asigura că serviciile noastre nu sunt întrerupte și să sunt accesibile la o viteză rezonabilă. Cu toate acestea, nu putem promite că va fi întotdeauna așa sau că serviciile nu vor avea erori. Ne bazăm și pe unii terți pentru a vă oferi servicii, lucru care poate duce uneori la întreruperi ale serviciilor noastre. Vom face întotdeauna tot ce ne stă în putere pentru a rezolva orice probleme cu serviciile noastre, indiferent de cauză.

Dacă ai un card Revolut, te vom informa despre orice modificări ale sistemului nostru care îți vor afecta capacitatea de utilizare a cardului.

Nu vom fi răspunzători pentru pierderi rezultate din nerespectarea de către noi a obligațiilor legate de plățile în și din contul tău, ca urmare a:

- unei cerințe legale sau de reglementare;
- unor evenimente neprevăzute pe care nu le putem controla, care nu au putut fi evitate la momentul respectiv;
- unor acțiuni criminale sau a altor acțiuni ilegale a terților care rezultă în daune la adresa ta sau a oricărei alte persoane (cu excepția celor specificate direct în acești termeni și condiții); sau
- blocării contului tău în decursul implementării cerințelor legale, inclusiv a celor legate de prevederile împotriva spălării banilor și contra finanțării terorismului.
- dacă, din orice motiv, nu îți poți utiliza cardul Revolut, vom fi responsabili față de tine doar pentru înlocuirea cardului.

Vom fi responsabili numai pentru pierderile care pot fi anticipate.

Dacă încălcăm contractul, vom fi responsabili pentru orice pierdere pe care o puteam anticipa la momentul la care am încheiat contractul sau pentru pierderile care rezultă dintr-o fraudă sau neglijență gravă din partea noastră.

Nu vom fi răspunzători pentru niciuna dintre situațiile enumerate în continuare, direct sau indirect, care apar în legătură cu termenii și condițiile de față:

- pierderi de venit sau de profit;
- pierderi ale fondului comercial sau prejudiciu de imagine;
- pierderea unor contracte comerciale sau oportunități de afaceri;
- pierderea economiilor preconizate; sau
- prejudicii indirecte.

Nimic din cele cuprinse în acești termeni și condiții nu înlătură sau limitează răspunderea noastră pentru deces sau vătămare corporală care rezultă din neglijența noastră sau din fraudă sau pretenții și declarații frauduloase.

28. Cum ai putea să ne datorezi bani

Nu poți împrumuta bani în contul tău decât dacă ești beneficiarul unuia dintre produsele noastre de creditare. Contul tău nu oferă facilitatea de descoperit de cont. Dacă soldul tău devine negativ deoarece nu dispui de fonduri suficiente pentru a acoperi comisioanele sau alte sume datorate nouă în legătură cu contul tău, trebuie să îți alimentezi imediat contul cu suma necesară.

Dacă nu îți alimentezi contul și nu readuci soldul la zero sau dacă ne datorezi comisioane (altele decât comisioanele pentru terți pentru efectuarea sau primirea unei plăți) sau orice altă sumă, putem reține oricând, fără notificare sau solicitare, suma pe care ne-o datorezi din orice sumă pe care trebuie să ți-o plătim, inclusiv orice alt cont pe care îl ai deschis la noi, individual sau în comun. Numim acest lucru dreptul nostru de compensare. De asemenea, putem retrage banii din contul tău în moneda țării în care locuiești (moneda de bază) sau valoarea echivalentă din contul tău în altă monedă, până la rambursarea integrală a soldului negativ.

Dacă nu există suficient disponibil în cont pentru a acoperi comisioanele sau alte sume pe care ni le datorezi, este posibil, de asemenea, să recuperăm suma în alt mod, astfel cum este explicat mai jos, și te vom informa în avans atunci când:

1.luăm suma pe care ne-o datorezi de pe cardul pe care l-ai stocat;

2.luăm alte măsuri pentru a recupera banii pe care ni-i datorați, cum ar fi:

- inițiem acțiuni în instanță în scopul executării silite;
- informăm agențiile de prevenire a fraudelor, acolo unde este legea ne permite;
- vindem, transferăm sau cesionăm creanța pe care ne-o datorezi unei părți terțe.

Ne autorizați în mod expres, în situația în care contul tău înregistrează sold negativ, să efectuăm schimburile valutare din conturile în valută pe care le dețineți și/ sau să vă

alimentăm contul folosind unul sau mai multe dintre cardurile stocate de către tine în aplicația Revolut, acționând pe seama și în numele tău în acest sens. Mandatul acordat în temeiul prezentei clauze este valabil pe întreaga durată a derulării prezentului contract, derogând în mod expres de la prevederile art. 2.015 Cod civil. În cazul în care luăm orice (sau toate) astfel de măsuri, este posibil să îți percepem costurile rezonabile aferente procedurilor. De asemenea, ți se pot aplica comisioane suplimentare, precum costurile suplimentare de alimentare, adaosul crescut pentru schimb valutar în weekend, costurile pentru desemnarea unei agenții de recuperare a creanțelor sau costurile legale suportate de noi.

Dacă te confrunți cu dificultăți financiare, contactează-ne prin chat.

S-ar putea să ai responsabilitatea plății taxelor sau costurilor care se aplică pentru plățile pe care le efectuezi sau primești prin contul tău și pentru care noi nu avem responsabilitatea colectării de la tine. De exemplu dacă esti rezident legal în Republica Irlanda și retragi bani de la un bancomat în Republica Irlanda, este posibil să colectăm valoarea adecvată de taxă de timbru până la maximum legal, conform cerințelor fiscoiului irlandez (Irish Revenue Commissioners). Procedând astfel, soldul tău poate deveni negativ (dacă este necesar). Așa că te rugăm să verifici chiar tu.

29. Când ai putea fi responsabil pentru pierderile noastre

Este posibil să fii responsabil față de noi pentru anumite pierderi

Dacă ai încălcat acești termeni și condiții și/sau acest lucru ne-a provocat o pierdere, se vor aplica următoarele:

- veți fi responsabil pentru orice pierderi care pot fi anticipate pe care le suferim ca urmare a acțiunii tale (vom încerca să limităm pierderile la minimum); și
- veți fi de asemenea responsabil pentru orice costuri juridice rezonabile ocazionate ca urmare a pierderilor suferite de către noi.

30. Cum se face o reclamație

**Orice modificare survenită la data de 31.03.2025 în cadrul acestei secțiuni are rolul unei clarificări și produce efecte de la momentul comunicării, respectiv publicării, după caz.*

Dacă nu ești mulțumit de serviciile noastre, vom încerca să corectăm situația

Vom depune întotdeauna toate eforturile, dar suntem conștienți că uneori lucrurile nu merg bine. Dacă ai o reclamație, te rugăm să ne contactezi. Vom accepta și vom lua în considerare orice reclamație ne vei trimite. Răspunsul final la reclamație, sau o scrisoare prin care îți vom explica de ce nu a fost finalizat răspunsul final, ți se va oferi

în termen de 15 zile lucrătoare după efectuarea reclamației, iar în situații excepționale în termen de 35 de zile lucrătoare (și te vom informa dacă este cazul).

Cum se face o reclamație

Dacă dorești doar să discuți cu cineva despre o problemă care te privește, contactează-ne prin chatul din aplicația Revolut. Chat-ul în cadrul aplicației este instrumentul nostru de suport pentru clienți, iar răspunsurile la întrebările adresate prin chat nu se supun intervalelor de timp pentru gestionarea reclamațiilor, indicate mai sus. De obicei, putem rezolva problemele rapid prin aplicație. Va trebui probabil să ne oferi informațiile de mai jos.

Dacă dorești să depui o reclamație oficială, poți face acest lucru utilizând [acest formular](#). De asemenea, ne poți trimite un e-mail la formalcomplaints@revolut.com. Dacă îți exprimi dorința de a depune o reclamație când comunici cu noi, îți vom furniza [un formular](#) de reclamație sau putem trimite [formularul de reclamație](#) oficială pentru tine și agenții noștri îți vor analiza cazul ca pe o reclamație oficială.

Va trebui să ne transmiți:

- numele și prenumele;
- numărul de telefon și adresa de e-mail asociate contului;
- care este problema;
- când a apărut problema; și
- cum dorești să corectăm situația.

Noi vom analiza reclamația și vom răspunde prin e-mail. Vom comunica cu tine în limba română.

Fără a aduce atingere celor de mai sus, ai întotdeauna dreptul să te adresezi autorităților extrajudiciare de rezolvare a litigiilor menționate anterior, în legătură cu orice reclamație la adresa serviciilor noastre. Ai de asemenea dreptul să te adresezi oricărei instanțe competente în cazul în care consideri că am încălcat legea.

Autoritatea extrajudiciară de rezolvare a litigiilor pentru reclamații legate de servicii financiare

Dacă nu ești mulțumit de modul în care am gestionat reclamația ta, o poți înainta către CSALB - Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar. CSALB este competentă să soluționeze, pe cale extrajudiciară, litigiile privind drepturile și obligațiile prevăzute la art. 111-221 din Legea 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative. Adresa CSALB este: Str. Sevastopol, nr. 24, etaj 2, Sector 1, București, România. Poți afla mai multe despre CSALB de pe [website-ul centrului](#).

Dacă în continuare nu ești mulțumit după ce ai încercat să rezolvi reclamația direct la noi sau prin intermediul CSALB, poți formula o reclamație către ANPC - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor. Adresa ANPC este: Bulevardul Aviatorilor,

nr. 72, Sector 1, București, România, e-mail secretariat@anpc.ro. Poți afla mai multe despre ANPC de pe [website-ul autorității](#).

Alternativ, poți să te adresezi platformei SOL a Comisiei Europene (soluționarea online a litigiilor), accesând link-ul <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Autoritatea extrajudiciară de rezolvare a litigiilor pentru reclamații legate de prelucrarea de date cu caracter personal

Ai dreptul să formulezi o reclamație către Inspectoratul de stat pentru protecția datelor (SDPI), autoritatea lituaniană de supraveghere pentru chestiuni privind protecția datelor cu caracter personal. Adresa este: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republica Lituania; e-mail: ada@ada.lt. Poți afla mai multe informații de pe [website-ul autorității](#).

Poți de asemenea să te îndrepti către ANSPDCP - Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, autoritatea de supraveghere în domeniul protecției datelor cu caracter personal din România. Adresa este B-dul G-ral. Gheorghe Magheru, 28-30, Sector 1, București, e-mail anspdcp@dataprotection.ro. Poți afla mai multe informații de pe [website-ul autorității](#).

Alte situații

În situațiile prevăzute de art. 222, alin. (1), lit. a) din Legea 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, te poți adresa Băncii Naționale a României. Sediul Băncii Naționale a României este Strada Lipscani nr. 25, Sector 3, București. Poți afla mai multe informații cu privire la modalitățile de contact pe [website-ul Băncii Naționale](#).

În situațiile prevăzute de art. 222, alin. (1), lit. b) din Legea 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, consumatorii (inclusiv asociațiile de consumatori), se pot adresa Autorității Naționale privind Protecția Consumatorilor. Poți afla mai multe despre ANPC de pe [website-ul autorității](#).

În situațiile prevăzute de art. 222, alin. (1), lit. c) din Legea 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, persoanele juridice se pot adresa Agenției Naționale de Administrare Fiscală. Sediul Agenției Naționale de Administrare Fiscală este Str. Apolodor nr. 17, Sector 5, București. Poți afla mai multe informații despre ANAF pe [website-ul agenției](#).

Mai multe informații

Fă [click aici](#) pentru mai multe informații legate de procedura noastră de gestionare a reclamațiilor.

Aspecte juridice

31. Confidențialitatea și protecția datelor

Este necesar să colectăm informații despre tine pentru a-ți oferi servicii conform prezentului contract. Pentru mai multe informații referitoare la prelucrarea datelor tale cu caracter personal, consultă Declarația de confidențialitate a clientului ([disponibilă aici](#)).

Prin încheierea contractului, îți exprimi acordul ca noi să colectăm și să stocăm datele tale cu caracter personal, cu scopul de a-ți oferi serviciile noastre. Acest lucru nu aduce atingere drepturilor sau obligațiilor pe care tu sau noi le avem în temeiul legislației privind protecția datelor.

Îți poți retrage consimțământul prin închiderea contului, ceea ce va duce la încetarea contractului dintre tine și noi. Dacă faci acest lucru, nu îți vom mai utiliza informațiile în scopul oferirii de servicii, dar este posibil să îți păstrăm informațiile din îndeplinirea unor obligații prevăzute de legislația aplicabilă .

Confidențialitatea

Prin încheierea acestui contract ne autorizezi să furnizăm altor entități din cadrul grupului Revolut (inclusiv Revolut Ltd), părților terțe care furnizează servicii către noi (sau către alte entități din cadrul grupului Revolut), precum și subcontractanților acestor terțe părți, următoarele informații:

- faptul că ești clientul nostru;
- serviciile pe care ți le oferim;
- numărul de cont;
- sold(urile) conturilor;
- operațiunile realizate sau care se realizează în numele tău.;
- obligațiile scadente pe care le ai față de noi;
- circumstanțele în care îți oferim servicii financiare;
- situația financiară și activele tale;
- alte informații comerciale pe care ni le-ai furnizat când ai deschis contul;
- activitățile, planurile, obligațiile sau tranzacțiile cu alte persoane.

Informațiile de mai sus pot fi dezvăluite destinatarilor de mai sus atunci când:

- este necesar pentru efectuarea contabilității financiare, a auditării sau a evaluării riscului;
- utilizăm sisteme de informații sau echipamente tehnice (servere) comune;
- este necesar pentru furnizarea serviciilor pe care ți le oferim;
- este necesar pentru procesarea și executarea tranzacțiilor prin metode de plată specifice;

- este necesar pentru dezvoltarea sau îmbunătățirea serviciilor pe care le oferim în grupul Revolut;
- este necesar pentru a-ți furniza informații consolidate despre diferite entități ale grupului Revolut; sau
- ai consimțit să primești conținut promoțional sau vi-l furnizăm pe baza altor motive legale.

De asemenea, este posibil să dezvoltăm informațiile de mai sus unei terțe părți căreia i-am atribuit, cedat sau transferat ori am intenționat să îi atribuim, cedăm sau transferăm (orice parte din) afacerea, drepturile, cererile sau obligațiile noastre care derivă dintr-un contract încheiat cu tine.

Toate cele de mai sus sunt numite „secretele clientului”, pe care trebuie să le protejăm așa cum este prevăzut de dispozițiile legale aplicabile. Ne vom asigura că părțile terțe cărora le dezvoltăm informațiile de mai sus sunt ținute printr-o obligație contractuală sau legală privind confidențialitatea, dacă nu este prevăzut altfel în lege.

Secretul clientului poate fi dezvoltat în cazul în care este cerut prin lege, în special la cererea autorităților de aplicare a legii, de reglementare, fiscale sau a altor autorități publice, precum și a autorității juridice care acționează în cadrul procedurilor legale. În orice situație în care trebuie să îți partajăm datele cu caracter personal, vom proceda conform dispozițiilor legale privind protecția a datelor cu caracter personal relevante.

Unele dintre caracteristicile pe care le punem la dispoziție în aplicația Revolut sunt de natură socială. Prin încheierea contractului, înțelegi și confirmi că, în cazul în care nu ți-ai modificat preferințele de confidențialitate în aplicația Revolut, alți utilizatori Revolut ar putea vedea informații limitate despre tine (cum ar fi numele, imaginea de profil și planul tău Revolut). De exemplu, dacă un client caută numele tău de utilizator în aplicație, va putea vedea numele complet și imaginea de profil. Îți poți modifica setările de confidențialitate oricând în aplicația Revolut.

32. Proprietatea noastră intelectuală

Toată proprietatea intelectuală din produsele noastre (de exemplu, conținutul din aplicația noastră și de pe site-ul nostru, logo-ul și designul cardurilor noastre) sunt deținute de către compania noastră părinte, Revolut Ltd (societate înființată în Anglia și Țara Galilor cu numărul de înregistrare 08804411, cu sediul social la 30 South Colonnade, London, E14 5HX, Regatul Unit) și sunt utilizate de către noi și de către alte companii din Grupul Revolut. Nu trebuie să utilizezi această proprietate intelectuală ca și când ar fi a ta, decât pentru a beneficia de produsele noastre. De asemenea, nu trebuie să aplici tehnici de inginerie inversă asupra niciunui dintre

produsele noastre (adică să le reproduci după o examinare detaliată a construcției sau compoziției acestora).

33. Câteva aspecte juridice diverse

Contractul nostru cu tine

Numai tu și noi avem drepturi în temeiul contractului.

Contractul este personal pentru tine și nu poți transfera niciun drept sau nicio obligație din acesta către nimeni altcineva.

Dreptul nostru de transfer și cesiune

Ai luat la cunoștință faptul că putem să fuzionăm, să ne reorganizăm, divizăm, transformăm sau să executăm orice altă formă de reorganizare sau restructurare a companiei sau afacerii noastre și/sau să transferăm sau să cesionăm toate drepturile și obligațiile noastre în temeiul acestor Termeni ai Contului de Economii, către orice terț, în condițiile prevăzute și permise de către lege.

Vom transfera oricare dintre drepturile sau obligațiile tale și ale noastre în temeiul acestui contract numai dacă acest lucru nu va avea un efect negativ semnificativ asupra drepturilor tale conform acestor Termeni și condiții, dacă trebuie să facem acest lucru pentru a respecta orice cerință legală sau de reglementare, sau dacă acest lucru este ca urmare a implementării reorganizării (sau a unui proces similar). Vei putea închide contul atunci când primești notificarea privind cesiunea, fuzionarea, reorganizarea sau orice altă notificare similară.

Se aplică legislația din România

Prezenților termeni și condiții și contractului dintre tine și noi li se aplică legislația din România. În ciuda acestui fapt, poți în continuare să te bazezi pe regulile obligatorii de protecție a consumatorilor din țara din EEA în care locuiești.

Se aplică versiunea în limba română a contractului

Dacă acești termeni și condiții se traduc în altă limbă, traducerea are doar rol de referință și se va aplica versiunea în limba română. Prin încheierea acestui contract și prin acceptarea serviciilor Revolut, confirmați faptul că înțelegeți limba română și sunteți de acord să comunicați cu Revolut în limba română în ceea ce privește relațiile juridice care izvorăsc din prezentul contract, inclusiv în legătură cu transmiterea și rezolvarea oricăror reclamații.

În situația unor neconcordanțe între versiunea în limba engleză și cea în limba română a prezentului contract, versiunea în limba română va prevala.

Dreptul nostru la executarea contractului

Dacă ai încălcat contractul dintre tine și noi, iar noi nu ne executăm drepturile sau dacă întârziem cu executarea acestora, acest lucru nu ne va împiedica să executăm respectivele drepturi sau orice alte drepturi la o dată ulterioară.

Inițierea de acțiuni judiciare împotriva noastră

Acțiunile judiciare în temeiul acestor termeni și condiții pot fi aduse doar în fața instanțelor din România (sau a instanțelor din orice stat membru SEE în care locuiești).

Partea II. Revolut Bank UAB

Termeni personali

Această versiune a termenilor din partea II se aplică începând cu 31 martie 2026, dacă nu este precizat altfel. Faceți clic [aici](#) pentru a vedea termenii anteriori, care se aplică până la 31 martie 2026.

Contul meu Revolut

1. De ce sunt importante aceste informații

Acest document prezintă termenii și condițiile pentru contul dvs. Revolut personal (contul dvs.) și serviciile conexe acestuia. Mai prezintă și alte lucruri importante pe care trebuie să le știți.

Acești termeni și condiții, împreună cu [Pagina de comisioane](#), [Politica privind confidențialitate](#) și orice alți termeni și condiții care se aplică serviciilor noastre formează un acord legal (contractul) între:

- dumneavoastră, titularul de cont; și
- noi, Revolut Bank UAB (societate înființată în Republica Lituania, cu numărul de înregistrare 304580906 și sediul social și birourile centrale la Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, Republica Lituania).

Acest contract este încheiat pe o perioadă nedefinită. Acest lucru înseamnă că este valabil până este reziliat de dvs. sau de noi.

Revolut Bank este o bancă înființată și autorizată în Republica Lituania, cu numărul de înregistrare 304580906 și codul de autorizație LB002119 și cu sediul social la Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, Republica Lituania. Suntem autorizați și reglementați de [Banca Lituaniei](#) și [Banca Centrală Europeană](#) ca instituție de credit. Puteți vedea autorizația pe site-ul web al Băncii Lituaniei [aici](#) și documentele de înființare și cele ale companiei pe site-ul web al Registrului lituanian al entităților juridice [aici](#). Banca Lituaniei este banca centrală și autoritatea de supraveghere

financiară din Republica Lituania, cu adresa în Gedimino ave. 6, 01103 Vilnius, Republica Lituania, număr de înregistrare 188607684 (mai multe informații privind Banca Lituaniei pot fi găsite pe site-ul său web, la www.lb.lt, Banca Lituaniei poate fi contactată telefonic la numărul +370 800 50 500).

Facem de asemenea obiectul Legii privind plățile din Republica Lituania, care ne reglementează activitățile și responsabilitatea, prestarea de servicii de plăți, drepturile și obligațiile clienților noștri și tarifele aplicabile.

Notăm faptul că avem activitate și oferim servicii în zilele lucrătoare din Republica Lituania și doar în cazul în care aceste zile lucrătoare din Republica Lituania coincid cu zilele lucrătoare din Regatul Unit (UK).

Este important să înțelegeți cum funcționează contul dvs. Puteți solicita o copie a acestor termeni și condiții în orice moment, prin intermediul aplicației Revolut.

Dacă doriți mai multe informații, v-ar putea ajuta secțiunea noastră de întrebări frecvente. (Însă aceste [întrebări frecvente](#) nu fac parte din contractul nostru cu dvs.). Regăsiți Declarația Revolut privind cerințele de accesibilitate [aici](#).

2. Ce tip de cont este contul meu Revolut?

Contul pe care îl dețineți la noi este un cont de plăți și banii din el sunt păstrați de noi sub forma unui depozit. Acest tip de cont este denumit în mod obișnuit „cont curent” și este un tip de cont bancar în care puteți depune bani, din care puteți retrage bani și puteți efectua plăți. În acești termeni și condiții, îl putem numi „cont Revolut”, „cont curent” sau „cont”.

Nu trebuie folosit în scopuri de afaceri. Dacă doriți să folosiți contul Revolut în scopuri de afaceri, va trebui să solicitați un cont Revolut Pro sau un cont Revolut Business.

Nu plătim dobândă la depozitele din contul dvs. curent. Pentru a beneficia de dobândă, puteți depune fonduri în unul din produsele noastre care acumulează dobândă, pe care le oferim periodic.

3. Cum vă folosiți banii din cont

După ce aveți bani în cont, veți putea să ne utilizați serviciile. De exemplu, puteți face următoarele:

- să trimiteți către și să primiți bani de la alte conturi Revolut și conturi non-Revolut;
- să schimbați bani dintr-o monedă într-alta (numim acest lucru schimb valutar). Monedele disponibile se pot modifica ocazional;
- să faceți plăți și să retrageți numerar folosind cardul dvs. Revolut; și
- să vedeți informații despre cont și să vă gestionați contul.

Adăugăm în permanență noi caracteristici și servicii. Vă vom anunța în legătură cu ele prin intermediul aplicației Revolut.

Principalul mod în care vă oferim serviciile noastre este prin intermediul aplicației mobile Revolut. Cu toate acestea, ne oferim serviciile și în alte moduri, de exemplu, prin pagini web, alte aplicații, API-uri și prin alte mijloace. Acești termeni se aplică ori de câte ori și indiferent de modul în care ne accesați serviciile. Acest lucru înseamnă că se aplică la toate modurile în care accesați un anumit serviciu, chiar dacă ne referim la serviciu ca fiind accesat într-un anumit mod în acești termeni. De exemplu, atunci când ne referim la plățile cu Cardul Revolut, ne referim la plățile efectuate cu un card fizic, dar și cu un card virtual, un card care are adăugată funcția „Click to Pay” sau cu un card adăugat în Apple Pay sau în Google Pay.

4. Pot deschide un cont Revolut?

Dacă acceptați acești Termeni și condiții, confirmați că:

- ați primit prin e-mail, ați citit și înțeles acești Termeni și condiții;
- ați primit prin e-mail, ați citit și înțeles informațiile standard pentru asigurarea depozitului furnizate de Instituție publică de Asigurare a Depozitelor și Investițiilor (VŠĮ „Indėlių ir investicijų draudimas”), disponibile și [aici](#);
- ați citit, înțeles și acceptat [Politica privind confidențialitatea](#);
- ați furnizat informații corecte și complete de contact (inclusiv adresa de e-mail pe care o verificați în mod regulat) în procesul de înrolare / deschidere a relației cu banca;

În mod normal, trebuie să aveți cel puțin 18 ani pentru a deschide un cont Revolut. Dacă aveți mai puțin de 18 ani și vă permitem să aveți un cont Revolut sau orice alt serviciu, vă vom anunța în legătură cu orice termeni și condiții speciale aplicabile. Atunci când ne solicitați deschiderea unui cont, noi sau cineva care acționează în numele nostru vom solicita informații despre dvs. și despre sursa banilor pe care urmează să îi puneți în cont. Facem acest lucru din mai multe motive, inclusiv pentru a vă verifica scorul de credit și identitatea, dar și pentru a respecta cerințele noastre juridice și de reglementare. [Politica noastră privind confidențialitatea](#) explică mai multe în legătură cu modul în care vă folosim informațiile pentru aceste scopuri și pentru altele. Când avem informațiile de care avem nevoie, vă deschidem contul. Nu puteți:

- să deschideți mai mult de un cont personal Revolut;
- să folosiți un cont personal Revolut în scopuri de afaceri; sau

- Reprezentați sau acționați în numele oricărei terțe părți în relație cu tranzacțiile efectuate prin cont. Reprezentarea sau acționarea ca agent pentru altă persoană sau entitate este strict interzisă și sunteți singurul responsabil pentru propriile acțiuni și tranzacții.

Dacă doriți să utilizați un cont Revolut în scopuri de afaceri, va trebui să solicitați un cont Revolut Pro conform condițiilor pentru conturi Revolut Pro sau va trebui să deschideți un cont de business separat conform Termenilor noștri pentru afaceri.

5. Cum obțin informații referitoare la plățile care intră și ies din contul meu?

Puteți verifica toate plățile primite și efectuate din contul dvs. prin intermediul aplicației Revolut în istoricul tranzacțiilor și în informațiile contului dvs., care includ extrasele lunare și situația anuală a comisioanelor. Noi nu vom face modificări la informațiile dvs. de cont, iar acestea vor fi la dispoziția dvs. prin aplicația Revolut atâta timp cât sunteți client. Dacă aveți nevoie să păstrați o copie a informațiilor contului după închiderea acestuia, le puteți descărca atâta timp cât contul este încă activ. Dacă vă închideți contul și doriți să primiți informațiile contului, ne puteți trimite un e-mail la adresa support@revolut.com. De asemenea, puteți descărca informațiile din aplicație în orice moment.

Vom trimite o notificare către dispozitivul dvs. mobil de fiecare dată când intră sau iese o plată din contul dvs. Puteți dezactiva aceste notificări prin intermediul aplicației Revolut însă, dacă faceți acest lucru, va trebui să vă verificați plățile în mod regulat în aplicația Revolut. Este important să știți ce plăți vă intră și vă ies din cont, prin urmare vă recomandăm să nu dezactivați notificările.

COMUNICAREA CU DVS.

De regulă comunicăm cu dvs. prin intermediul aplicației Revolut, în mod gratuit. Este posibil ca și alte entități din grupul Revolut să comunice cu dvs. prin intermediul aplicației Revolut, dacă ați agreat acest lucru cu entitatea respectivă.

Așa vă vom oferi informații despre cont (inclusiv extrase lunare și situația anuală a comisioanelor) și vă vom spune despre orice fraudă sau posibilă fraudă legată de contul dvs. Este și modul în care vă spunem dacă există o amenințare de securitate la adresa contului dvs. Asigurați-vă că verificați regulat aplicația Revolut pentru aceste informații.

Pentru a vă menține contul în siguranță, descărcați cel mai recent software pentru dispozitivul dvs. mobil și cea mai recentă versiune a aplicației Revolut, imediat ce sunt disponibile.

Putem, de asemenea, să comunicăm cu dvs. prin mesaj text (SMS), apel telefonic sau e-mail, prin urmare ar trebui să vă verificați regulat mesajele SMS și contul de e-mail.

Acordurile, aprobările, acceptele și alte declarații pe care le dați prin intermediul aplicației Revolut vor avea aceeași valoare juridică cu semnătura dvs. depusă pe un document scris. Acordurile/contractele pe care le încheiați cu noi prin intermediul aplicației Revolut vor fi considerate acorduri/contracte scrise încheiate între dvs, și noi. Orice instrucțiuni emise către Revolut pentru realizarea de operațiuni și alte acțiuni depuse/executate din partea dvs. prin intermediul aplicației Revolut vor fi considerate depuse/executate de către dvs. și valabile ca acțiuni realizate de către dvs.

De obicei comunicăm cu dvs. în limba engleză.

Țineți-ne la curent

Vă rugăm să vă mențineți detaliile actualizate și să ne informați imediat despre modificarea oricăror informații pe care ni le-ați oferit. Dacă datele dvs. de contact se modifică, vă rugăm să le actualizați în aplicație sau să anunțați în cel mai scurt timp posibil Departamentul de asistență că s-au schimbat.

Dacă descoperim că oricare dintre informațiile dvs. sunt incorecte, le vom actualiza. Atunci când facem referire la „e-mail”, ne referim la adresa de e-mail pe care ne-ați furnizat-o în timpul procesului de înscriere (cu excepția cazului când v-ați actualizat ulterior adresa de e-mail). Este important să ne furnizați adresa de e-mail principală și să o verificați periodic. Dacă vă schimbați adresa de e-mail sau dacă întâmpinați probleme la primirea sau deschiderea e-mailurilor primite de la noi, trebuie să ne informați imediat. În mod contrar, sunteți de acord că dacă vi s-a trimis un e-mail la adresa dvs. de e-mail, trebuie să îl fi citit, chiar dacă nu ați putut face acest lucru, indiferent de motiv.

Pentru a satisface cerințele legale și de reglementare, am putea uneori să solicităm informații suplimentare despre dvs. (de exemplu, în cazul creșterii cheltuielilor dvs.). Vă rugăm să ne oferiți informațiile repede, pentru a nu exista perioade nefuncționale ale contului dvs. sau ale serviciilor noastre.

6. Cum îmi închid contul?

Vă puteți închide contul, punând astfel capăt contractului, în orice moment, dacă ne informați. Acest lucru se poate face prin aplicația Revolut, dacă ne scrieți la sediu sau dacă ne trimiteți un e-mail la adresa support@revolut.com. Nu se aplică comisioane sau costuri pentru închiderea contului.

În continuare va trebui să acoperiți orice costuri pe care le-ați acumulat (de exemplu, dacă ați solicitat un card Revolut suplimentar). Este posibil să vă percepem de asemenea orice comisioane de anulare aplicabile altor contracte pe care le-ați încheiat cu noi (de exemplu, dacă vă anulați abonamentul Metal sau Ultra).

Dacă dumneavoastră sau noi vă închidem contul, vă vom oferi cel puțin două luni în care să vă retrageți banii pe care îi ținem pentru dvs. (cu excepția cazului în care

există temeiuri legale care nu permit transferul). Acest lucru înseamnă că în această perioadă vor continua să se aplice și orice limite de plată și comisioane obișnuite. De exemplu, orice limite legate de valoarea minimă de plată care se aplică atâta timp cât contul dvs. este deschis se vor aplica și atunci când contul dvs. este închis.

După aceste două luni, nu veți mai avea dreptul la nicio plată gratuită la care aveți dreptul prin planul dvs. când contul era deschis. Pentru orice transfer solicitat, vom percepe comisionul nostru obișnuit, în valoare de minimum 2 EUR (sau echivalentul în moneda contului dvs. Revolut). De exemplu, dacă solicitați o plată internațională pentru care ați fi plătit 5 EUR (sau echivalentul în moneda contului dvs. Revolut) cât timp contul era deschis, atunci vi se vor percepe 5 EUR (sau echivalentul în moneda contului dvs. Revolut), dar dacă solicitați o plată locală care ar fi fost gratuită cât timp contul dvs. era deschis, atunci veți plăti 2 EUR (sau echivalentul în moneda contului dvs. Revolut). Dacă la începutul perioadei de două luni, soldul rămas este mai mic sau egal cu 2 EUR (sau echivalentul în moneda contului dvs. Revolut) sau dacă scade sub acest prag oricând în perioada respectivă, comisionul se va percepe automat, iar contul dvs. va fi închis permanent după încheierea perioadei.

Dacă vreți să vă trimitem bani într-o altă monedă decât cea pe care o ținem pentru dvs., vom face conversia folosind cursul aplicabil la momentul respectiv și vom percepe comisionul nostru obișnuit, înainte să vă trimitem banii.

În cazul în care contul dvs. a fost restricționat temporar, este posibil să nu vă putem închide contul până nu ne finalizăm investigațiile.

Anularea cardului dvs. Revolut

Dacă vă răzgândiți și nu mai doriți un card Revolut, nu este nicio problemă. Pur și simplu anunțați-ne și noi îl anulăm.

Cum pot rezilia contractul?

Puteți rezilia contractul și îl puteți anula în decurs de 14 zile de la deschiderea unui cont Revolut, informându-ne prin intermediul aplicației Revolut sau trimițându-ne un e-mail la support@revolut.com. Aveți dreptul de a rezilia contractul fără să plățiți penalizări și fără a trebui să specificați motivul. Dacă reziliați contractul vă vom returna orice sold rămas.

7. Ce se întâmplă după ce mi se închide contul?

Vom reține suficienți bani pentru a acoperi orice plăți pe care le-ați aprobat înainte de închiderea contului. De asemenea, ne veți datora în continuare orice bani pe care ni-i datorați cât timp contul era deschis.

Cum obțin acces la banii mei după închiderea contului?

Opt ani după ce contul dvs. a fost închis sau după expirarea cardului dvs. Revolut, veți putea contacta serviciile clienți (la adresa support@revolut.com) și să solicitați să vă

trimită banii pe care îi ținem încă pentru dvs.

Odată închis contul, puteți retrage banii în moneda deținută în cont în momentul respectiv, transferându-i în alt cont bancar. Dacă trebuie să faceți un schimb valutar înainte de a retrage, veți putea converti banii numai în moneda dvs. de bază (moneda țării în care trăiți).

Cum îmi păstrez contul în siguranță

8. Cum sunt protejați banii mei?

Banii dvs. sunt protejați o dată ce intră în contul Revolut sau contul de depozit deschis la o altă instituție de credit care participă la schema de asigurare a depozitelor. Banii dvs. vor fi creditați în contul dvs. Revolut imediat ce este posibil după ce sosesc la noi și, în orice caz, nu mai târziu de următoarea zi lucrătoare.

De exemplu, dacă adăugați/transferați bani din/în contul dvs. Revolut într-o zi care nu este lucrătoare, banii vă vor fi protejați prin planul de asigurare a depozitului până când ajung în contul dvs. Revolut sau în contul de depozit deschis la o altă instituție de credit care participă la planul de asigurare a depozitului. Cu toate acestea, banii vă vor fi protejați în alte moduri, conform legislației.

Banii din contul dvs. Revolut sunt protejați de asigurarea depozitului din Lituania, administrată de Instituție publică de Asigurare a Depozitelor și Investițiilor (VŠĮ „Indėlių ir investicijų draudimas”), în conformitate cu condițiile stabilite de legea privind asigurarea depozitelor și răspunderilor față de investitori din Republica Lituania, care sunt disponibile [aici](#). Nu există mecanisme suplimentare (noi le numim „fonduri de garanție”) în acești termeni și condiții care să vă protejeze banii din contul dvs. Revolut.

9. Cum vă păstrați în siguranță detaliile de securitate și cardul Revolut

Facem tot ce putem pentru a vă păstra banii în siguranță. Vă rugăm să faceți la fel, păstrându-vă în siguranță detaliile de securitate și cardul Revolut. Acest lucru înseamnă că nu ar trebui să vă păstrați detaliile de securitate în apropierea cardului Revolut și ar trebui să le deghizați sau să le protejați dacă le notați sau le stocați. Nu vă partajați detaliile de securitate cu nimeni în afară de un furnizor de servicii tip open-banking sau un furnizor terț care acționează în conformitate cu cerințele de reglementare. În secțiunea 10 din acești termeni și condiții am explicat mai multe în legătură cu furnizorii de servicii tip open-banking și furnizorii terți.

Uneori este ușor să uitați să luați măsurile necesare pentru a vă păstra banii în siguranță. Iată câteva sfaturi:

- asigurați-vă că închideți aplicația Revolut atunci când nu o folosiți; și
- păstrați-vă telefonul mobil și contul de e-mail în siguranță și nu lăsați alte persoane să le folosească.

Contactați-ne prin aplicația Revolut, imediat ce este posibil, în cazul în care cardul dvs. Revolut este pierdut sau furat sau în cazul în care cardul dvs. Revolut sau detaliile de securitate este posibil să fi fost utilizate fără permisiunea dvs.

Dacă puteți, ar trebui, de asemenea, să vă blocați imediat cardul Revolut prin intermediul aplicației Revolut sau apelând numărul automat de mai jos. Dacă ulterior constatați că nu există niciun risc la adresa securității cardului dvs. Revolut, îl puteți debloca.

Cum ne puteți contacta

Scrieți-ne:

- Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, Republica Lituania.

Blocarea cardului Revolut:

- +370 5 214 3608 (se aplică taxele standard ale furnizorului dvs. de servicii de telecomunicații).

Spuneți-ne despre un card Revolut sau detalii de securitate pierdute sau furate:

- Trimiteți-ne un mesaj prin aplicația Revolut de pe dispozitivul altei persoane.
- Trimiteți-ne un mesaj prin rețelele de socializare.
- Trimiteți-ne un e-mail la support@revolut.com.

Sunați-ne:

- +370 5 214 3608 (se aplică taxele standard ale furnizorului dvs. de servicii de telecomunicații). Aceasta este o linie telefonică automatizată și nu vă poate pune în legătură cu un agent uman. Poate fi folosită doar pentru a vă bloca cardul Revolut sau pentru a oferi răspunsuri automate generale.

10. Efectuarea plăților și accesarea conturilor folosind „open-banking”

Puteți să folosiți servicii tip open-banking pentru a accesa conturile deschise la alți furnizori prin aplicația Revolut și a le permite altor furnizori accesul la contul dvs. Revolut.

Permiterea accesului altor furnizori la contul dvs. Revolut

Le puteți permite altor furnizori să aibă acces la informațiile contului dvs. sau să facă plăți în numele dvs. Adesea, acești furnizori se numesc furnizori de servicii tip open-banking sau furnizori terți.

Adesea, acești furnizori vor trebui să fie autorizați de un organism de reglementare, precum Banca Lituaniei sau de către organismul de reglementare al oricărei alte țări relevante. Dacă vă gândiți să folosiți un furnizor de servicii tip open-banking sau un furnizor terț, ar trebui să le solicitați detalii cu privire la autorizarea acestora (dacă au) și să verificați personal acest lucru (puteți face acest lucru dacă verificați registrul online al societăților autorizate al Băncii Lituaniei).

Atunci când accesați contul Revolut prin intermediul unui furnizor de servicii tip open-banking sau al unui furnizor terț, termenii și condițiile noastre se aplică în continuare utilizării contului Revolut de către dvs.

Este posibil să trebuiască să blocăm accesarea contului dvs. de către un furnizor de servicii tip open-banking sau un furnizor terț (de exemplu, dacă avem îngrijorări legate de fraudă sau dacă nu au autorizarea necesară sau dacă legea sau reglementările prevăd astfel). Dacă facem acest lucru, vă vom informa în avans sau ulterior, cât mai repede posibil. Vă vom informa prin aplicația Revolut sau prin e-mail, cu excepția cazului în care este ilegal sau există motive legate de siguranță pentru care nu putem face acest lucru. Vom debloca accesul furnizorului terț de îndată ce motivele pentru refuzarea accesului nu mai există.

Aveți dreptul să blocați accesul unui furnizor de servicii tip open-banking sau al unui furnizor terț la contul dvs. Revolut. Contactați-ne dacă credeți că un furnizor terț ia măsuri fără consimțământul dvs.

Atunci când apelați la un furnizor de servicii tip open-banking sau la un furnizor terț, îi dați autorizarea și consimțământul pentru a accesa informațiile contului dvs. Revolut sau pentru a face plăți din contul Revolut în numele dvs. [Politica noastră privind confidențialitatea](#) explică modul în care vă distribuim informațiile pentru aceste scopuri și pentru altele.

Utilizarea aplicației Revolut pentru a accesa conturile deschise la alți furnizori

din aplicația Revolut, puteți să vă accesați și conturile deschise la alți furnizori și să inițiați plăți din conturile respective. Acestea se numesc **„Servicii tip open-banking”**. Revolut are autorizarea de a oferi aceste servicii.

Atunci când folosiți serviciile noastre tip open-banking pentru a vedea informații despre un cont pe care îl dețineți la un alt furnizor, trebuie să ne dați autorizarea de a accesa acel cont. Nu vom stoca datele confidențiale de plată pe care le trimiteți pentru a ne da autorizarea respectivă.

După ce ne-ați autorizat să vă accesăm contul în legătură cu informațiile referitoare la cont:

- Vă vom accesa informațiile contului în numele dvs. (informații precum detaliile contului, istoricul tranzacțiilor și funcțiile contului).

- Vom analiza aceste informații pentru a vă oferi statistici privind cheltuielile (de exemplu, recomandări pentru a face economii).
- Vă puteți retrage oricând consimțământul din aplicația Revolut.

[Politica noastră privind confidențialitatea](#) explică modul în care vă folosim informațiile pentru aceste scopuri și pentru altele.

Atunci când folosiți serviciile noastre tip open-banking pentru a iniția o plată dintr-un cont pe care îl dețineți la un alt furnizor, trebuie să ne dați autorizarea de a efectua acea plată. Nu vom stoca datele confidențiale de plată pe care le trimiteți pentru a ne da autorizarea respectivă. Vom considera că v-ați exprimat acordul și ne-ați autorizat să inițiem plăți din aceste conturi atunci când selectați să folosiți un anumit serviciu de plăți în aplicația Revolut și după ce completați toate informațiile necesare și obligatorii și le transmiteți în aplicația Revolut.

11. Există restricții legate de utilizarea aplicației Revolut sau a cardului Revolut?

Vă rugăm să acționați rezonabil și responsabil atunci când utilizați aplicația Revolut sau cardul Revolut.

Aplicația Revolut sau cardul Revolut nu trebuie folosite (direct sau indirect) în următoarele moduri:

- pentru scopuri ilegale (de exemplu, comiterea de fraude);
- într-un mod care ar putea aduce prejudicii capacității noastre de a ne furniza serviciile;
- în caz de mutare a fondurilor de la o sursă la alta în mod ciclic, de abuz de produse, servicii sau de asistență pentru clienți sau în cazul în care contul dvs. personal este utilizat în scopuri nepersonale. Aceasta include activități care pot compromite integritatea serviciilor noastre sau pot amenința securitatea și bunăstarea Revolut și a clienților săi;
- numai pentru a trimite către și primi bani de la un cont de card de credit;
- pentru orice tranzacții de primire de numerar cu excepția efectuării de retrageri de la un bancomat (ATM);
- pentru a controla sau utiliza un cont Revolut care nu vă aparține;
- pentru a oferi cardul Revolut oricărei altei persoane;
- pentru a permite oricui altcuiva să aibă acces la sau să vă utilizeze contul sau aplicația Revolut;

- pentru a abuza, exploata sau ocoli orice restricții de utilizare impuse de către un furnizor de servicii la care este înregistrat cardul dvs. Revolut. De exemplu, trebuie să utilizați un singur card Revolut pentru orice furnizor de servicii care oferă un abonament gratuit sau o perioadă de încercare; sau
- pentru a tranzacționa cu valută în scopuri de speculă (adică pentru a profita de orice creștere sau scădere preconizată a valorii monedei) sau pentru a profita de discrepanțele de pe piața valutară.

Vă rugăm de asemenea să ne tratați cu respect, pe noi și personalul nostru de suport – suntem aici să vă ajutăm.

Mutarea banilor

12. Cum îmi adaug bani în cont

Poți adăuga bani în cont:

- cu ajutorul unui card de debit sau al unui card de credit înregistrat la noi (îl numim cardul tău stocat). Cardul tău stocat trebuie să fie pe numele tău.
- prin transfer bancar. Atunci când adaugi bani prin transfer bancar, trebuie să folosești detaliile de cont indicate în aplicația Revolut. Asigurați-vă că urmăriți cu atenție mesajele de asistență din aplicație, pentru a evita orice întârzieri. Detaliile contului pe care trebuie să le utilizați pentru a vă adăuga bani în cont vor depinde de moneda banilor pe care îi adăugați. De exemplu, dacă doriți să adăugați bani în cont în euro (€), trebuie să folosiți detaliile pentru „Cont euro” indicate în aplicația Revolut.
- prin adăugarea de numerar. Uneori, este posibil să-ți putem oferi diferite metode pentru a-ți alimenta contul cu numerar. Această opțiune nu este disponibilă în toate țările.

Este posibil să ți se aplice comisioane atunci când adaugi bani în cont. Poți citi despre aceste comisioane pe [Pagina noastră de Comisioane](#).

Dacă utilizați un card stocat sau un cont bancar care este într-o anumită monedă pentru a adăuga bani în contul dvs. în altă monedă, este posibil ca banca sau furnizorul cardului dvs. să vă perceapă un comision.

Vom considera că ne-ați dat acordul și că ne-ați autorizat să executăm tranzacția după ce depuneți ordinul de plată în aplicația Revolut.

Găsiți mai multe informații legate de adăugarea banilor în cont dacă accesați

[Întrebările noastre frecvente](#).

Deținerea de bani în contul dvs.

După ce v-ați adăugat bani în cont, îi puteți transfera între diversele tipuri de subconturi pe care vi le oferim. De exemplu, vă puteți transfera banii între diverse monede sau îi puteți păstra într-un Buzunar personal. Acestea toate sunt subconturi ale contului dvs. Toate regulile care se aplică pentru contul dvs. principal se aplică și pentru subconturi, de exemplu, pot fi accesate de către agențiile de recuperare de creanțe.

În anumite circumstanțe poate fi necesar să vă închidem subcontul. În acest caz, vă vom anunța în avans și veți putea transfera sau schimba fonduri din subcont înainte să fie închis. Ne autorizați să transformăm fondurile rămase în moneda de bază și să închidem subcontul.

Nu vă faceți niciodată griji că soldul contului dvs. Revolut ar putea fi prea mic

Știm că este important să puteți face plăți din cont oricând doriți. Ne puteți autoriza să vă adăugăm o anumită sumă de bani în cont din cardul stocat ori de câte ori valoarea banilor din contul dvs. scade sub o anumită sumă. Noi numim acest lucru adăugare automată. Puteți anula o adăugare automată oricând prin intermediul aplicației Revolut sau contactând furnizorul dvs. de card.

Limite de plăți

Pentru a-ți proteja banii și pentru a respecta obligațiile privind combaterea spălării de bani și a finanțării terorismului, putem impune limite pentru sumele pe care le primești și le trimiți în și din contul tău sau limite pentru sumele pe care le poți retrage sau cheltui folosind un card Revolut. Aceste limite sunt vizibile în aplicație și pot suferi modificări.

În unele cazuri, vei avea posibilitatea de a solicita o creștere a limitei în aplicație. În acest scop, va fi necesar să furnizezi documente suplimentare. În urma verificărilor de conformitate, vom accepta sau respinge solicitarea ta.

Avem, de asemenea, posibilitatea să limităm valoarea schimbului valutar pe care îl poți efectua la un moment dat sau într-o perioadă de timp. Aceste limite se pot modifica din când în când. Informațiile referitoare la aceste limite sunt furnizate [aici](#).

Mentțineți consecvența monedei dvs.

Este important ca orice plată către contul dvs. să se facă în moneda contului dvs. Altfel, plata va fi convertită în moneda contului dvs. Acest lucru înseamnă că în contul dvs. s-ar putea credita mai mult sau mai puțin decât vă așteptați. Noi nu suntem responsabili pentru nicio pierdere în acest caz.

13. Transferul banilor între conturi Revolut

Puteți trimite către și puteți primi bani de la alte conturi Revolut. Noi numim acest tip de plăți transferuri instant. Toate transferurile instant sunt primite imediat. Pentru a face un transfer instant către contul altui utilizator Revolut, selectați-l din lista de contacte în aplicația Revolut (folosindu-i numele de utilizator sau folosind

orice altă metodă de identificare pe care o oferim) și urmați instrucțiunile de pe ecran.

Revolut Messenger

Puteți folosi și acest fir de mesaje din secțiunea de transferuri a aplicației Revolut și pentru a discuta cu contactele dvs. Numim această funcție „Revolut Messenger”.

Scopul Revolut Messenger este să facă utilizarea serviciilor Revolut mai socială, permițându-vă să comunicați cu alți utilizatori Revolut despre activitatea din aplicația Revolut.

Pentru a folosi Revolut Messenger:

- atât dvs., cât și utilizatorul cu care doriți să discutați trebuie să folosiți o versiune a aplicației Revolut și să vă fi conectat la Revolut într-o țară care acceptă Revolut Messenger; și
- trebuie să fi realizat în trecut cu succes o plată către utilizator; sau
- trebuie să vă aveți salvați reciproc în lista de contacte a dispozitivului mobil, iar aceste contacte să fi fost sincronizate cu aplicația Revolut; sau
- trebuie ca ambii să fi fost adăugați într-o caracteristică de grup în care Revolut Messenger este acceptat (cum ar fi caracteristica de împărțire a cheltuielilor).

Dacă nu doriți să primiți mesaje pe Revolut Messenger de la un utilizator, puteți bloca persoana respectivă. Dacă nu doriți să primiți deloc mesaje pe Revolut Messenger, puteți dezactiva complet serviciul. Puteți face aceste lucruri în aplicația Revolut.

Pentru a ne asigura că orice comunicare este privată, Revolut Messenger este protejat prin criptare integrală. Acest lucru înseamnă că Revolut nu poate accesa în nicio circumstanță mesajele dvs. din Revolut Messenger. De exemplu, în cazul în care contactați echipa de suport în legătură cu ceva care a avut loc pe Revolut Messenger, nu vom putea vedea firul de mesaje. De asemenea, înseamnă că nu vom putea oferi nicio informație despre mesajele dvs. din Revolut Messenger, chiar dacă ne solicitați acest lucru.

Revolut Messenger nu oferă stocare permanentă sau copie de rezervă pentru mesajele din firul dvs. Dacă ștergeți și reinstalați aplicația Revolut sau dacă schimbați dispozitivul folosit pentru a accesa aplicația Revolut, mesajele dvs. vor fi pierdute definitiv.

Transferurile instant afișate în firul dvs. din Revolut Messenger nu sunt mesaje, nu sunt criptate și sunt stocate permanent (în același mod cu orice alte date referitoare la tranzacții). Mai degrabă sunt mementouri ale plăților pe care le-ați realizat către și de la persoana cu care discutați. Acestea vor apărea în continuare în fir dacă schimbați dispozitivul sau reinstalați aplicația.

Standardele noastre comunitare se aplică ori de câte ori utilizați Revolut Messenger. Dacă încălcați aceste Standarde comunitare, vă putem restricționa sau elimina accesul la Revolut Messenger sau vă putem închide complet contul Revolut. În cazul

În care credeți că o altă persoană încalcă aceste standarde (de exemplu, vă hărțuiește sau preia identitatea altei persoane), puteți raporta utilizatorul respectiv contactând echipa de suport. Cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că nu putem vedea mesajele, deoarece sunt criptate. Acest lucru poate însemna că va trebui să oferiți echipei de suport capturi de ecran drept dovadă pentru orice raportare.

Buzunare de grup

Dacă sunteți membrul unui Buzunar de grup, puteți trimite și către acesta transferuri instant.

Un Buzunar de grup este un cont înființat și controlat de un utilizator Revolut individual. Toți membrii unui Buzunar de grup își pot vedea propriile tranzacții în Buzunarul de grup și îl pot părăsi oricând. Doar utilizatorul Revolut care a înființat Buzunarul de grup (proprietarul) poate vedea automat toate tranzacțiile Buzunarului de grup, poate închide Buzunarul de grup, poate adăuga sau elimina alți membri și le poate permite membrilor Buzunarului de grup să retragă fonduri (sau le poate revoca accesul). Trebuie să vă alăturați unui Buzunar de grup sau să trimiteți bani către acesta doar dacă aveți încredere în proprietar ca deținător de fonduri; dacă, în orice moment, proprietarul încetează să mai fie deținător de cont Revolut sau contul său este blocat, acesta nu va mai putea accesa fondurile din Buzunarul de grup.

Efectuarea de achiziții folosind opțiunea Plătește cu Revolut

Pentru a încasa plăți, puteți face, de asemenea, un transfer instant către un cont de business care folosește opțiunea „Plătește cu Revolut”. În acest caz, aveți la dispoziție două modalități de transfer:

- Puteți seta pentru noi o anumită sumă de transfer instant din contul dvs. Revolut într-un cont de business (de exemplu, pentru a înlocui plata cu cardul în momentul finalizării unei achiziții). Numim aceste plăți „plăți inițiate de client”.
- Vă puteți exprima acordul ca o companie să poată efectua în viitor transferuri instant din contul dvs. Revolut (de exemplu, dacă permiteți ca o companie să colecteze plăți din cont când cumpărați ceva sau, cu regularitate, pentru un abonament). Numim aceste operațiuni „plăți inițiate de comercianți”.

Plățile inițiate de client

Plățile inițiate de client trebuie să se încadreze într-o sumă stabilită și sunt unice. Compania va încasa doar suma pe care o confirmați și nu va putea colecta nicio altă plată fără permisiunea dvs.

Plățile inițiate de comercianți

Plățile inițiate de comercianți sunt colectate de companie pe baza consimțământului dvs. anterior și, astfel, poate fi pentru orice sumă sau interval de timp. Dacă doriți să opriți o plată inițiată de un comerciant, ar trebui să contactați compania care percepe plata pentru a anula serviciul. De asemenea, ne puteți contacta pentru a vă retrage

consimțământul (via chat), iar noi vă vom pune în practică cererea până la sfârșitul următoareii zile lucrătoare.

Vă vom trimite o notificare în aplicația Revolut de fiecare dată când se efectuează o plată inițiată de client sau o plată inițiată de comercianți din contul dvs. Revolut.

Protecția în cazul utilizării opțiunii Plătește cu Revolut

Plătește cu Revolut este un serviciu pe care îl furnizăm companiilor ca să vă oferim posibilitatea de a efectua plăți directe către acestea din contul Revolut, fără etapa supărătoare de introducere a detaliilor cardului. Totuși, dorim ca opțiunea Plătește cu Revolut să funcționeze atât pentru dvs., cât și pentru companii. De aceea am creat o Politică pentru protecția cumpărătorilor care se aplică atunci când efectuați o achiziție eligibilă folosind opțiunea Plătește cu Revolut.

Rambursarea plăților inițiate de comercianți

Plățile inițiate de comercianți sunt colectate din contul dvs. pe baza consimțământului acordat în trecut. Încurajăm companiile să vă anunțe suma oricărei plăți inițiate înainte de a o colecta. Totuși, în cazul în care considerați că o plată inițiată de comercianți a fost efectuată din greșeală din contul dvs., ne puteți solicita să o rambursăm, în termen de 8 săptămâni de la efectuarea plății. Pentru a solicita o rambursare, contactați-ne pe chat și vă vom spune dacă rambursarea este eligibilă în termen de 10 zile lucrătoare.

14. Efectuarea altor tipuri de plăți

Este ușor să trimiți bani către contul tău bancar sau către contul bancar al altei persoane. Poți face o plată unică sau poți configura o plată recurentă. Introduci în aplicația Revolut codul de sortare și numărul de cont (sau, pentru plăți internaționale, IBAN-ul) al contului către care trimiți bani și urmezi instrucțiunile de pe ecran. Este posibil să fie nevoie să îți solicităm și alte informații.

Utilizarea cardului dumneavoastră Revolut

Puteți de asemenea să faceți plăți și să retrageți numerar folosind cardul dvs. Revolut. Puteți face acest lucru dacă introduceți detaliile cardului dvs. Revolut (numărul de card, data expirării și codul CVC) sau PIN-ul. Vom considera aceste acțiuni drept acordul dvs. pentru efectuarea de plăți sau retragerea de numerar din contul dvs. Revolut. Vă exprimați acordul pentru efectuarea de plăți din Cardul Revolut și prin:

- atingerea Cardului Revolut la terminal (tranzacție „contactless”) și efectuarea de alte acțiuni pe cititorul electronic de carduri. Nu se solicită codul PIN pentru plățile contactless de până la o anumită valoare;
- semnarea pentru achiziție pe chitanța emisă de cititorul electronic de carduri;
- introducerea cardului Revolut în cititorul electronic de carduri și realizarea altor acțiuni solicitate de către cititorul electronic de carduri, fără a vă introduce codul

PIN (de ex., la plata taxelor de autostradă, a parării etc.);

- oferirea numărului de card Revolut și a altor detalii și a acordului de inițiere de ordine de plată pentru debitarea contului dvs. atunci când încheiați un acord cu un comerciant sau cu un furnizor de servicii; sau
- oferirea numărului de card Revolut și a altor detalii unui comerciant sau furnizor de servicii și autentificarea acestei plăți folosind o metodă 3D Secure. Aceasta este o acțiune pe care trebuie să o faceți atunci când vă utilizați cardul Revolut dacă un comerciant sau un furnizor de servicii a implementat această metodă. În acest caz, se deschide o fereastră pe site-ul web al comerciantului sau furnizorului de servicii, în care vi se solicită să confirmați plata și veți primi o notificare push în aplicația Revolut. Va trebui să deschideți aplicația și să confirmați tranzacția pentru a finaliza plata.

Atunci când vă folosiți cardul Revolut pentru a face o retragere de la un bancomat sau pentru a face o plată (de exemplu, într-un magazin sau restaurant), noi considerăm plata ca fiind autorizată de către dvs., cu excepția cazului în care:

- ne informați că banii v-au fost furați din cont; sau
- considerați că nu am urmat corect instrucțiunile dvs.

Este posibil să percepem un comision pentru efectuarea de retrageri. Puteți citi despre aceste comisioane pe [Pagina noastră de comisioane](#).

Nu suntem responsabili pentru pierderi în cazul în care plățile sunt returnate într-o altă monedă

Uneori, banii pe care ne-ați solicitat să îi transferăm cuiva nu se plătesc în contul persoanei respective și ne sunt returnați. Dacă a fost nevoie să facem un schimb valutar atunci când am trimis plata, și putem demonstra că am făcut totul corect, atunci când vă returnăm, îi vom returna în moneda convertită sau îi vom converti înapoi în moneda inițială. Acest lucru înseamnă că s-ar putea ca suma pe care o primiți înapoi în cont să fie mai mică sau mai mare, în funcție de cursul de schimb de la momentul returului. Nu vom fi responsabili pentru orice pierderi pe care le-ați putea suferi astfel.

AVEȚI GRIJĂ LA INTRODUCEREA DETALIILOR PERSOANEI PE CARE DORIȚI SĂ O PLĂȚIȚI

Atunci când introduceți detaliile persoanei pe care doriți să o plătiți, asigurați-vă că detaliile sunt corecte. Dacă nu sunt, plata dvs. ar putea fi întârziată sau v-ați putea pierde banii dacă se trimit în contul greșit.

Asigurați-vă că cunoașteți persoana către care faceți plata. Dacă sunteți abordat de cineva care vă cere să faceți o plată către persoana respectivă, dar nu sunteți sigur cine este sau pentru ce este plata, ați putea fi victima unei înșelăciuni și este posibil ca noi să nu vă putem recupera banii.

Dacă persoana pe care doriți să o plătiți nu primește banii, noi nu suntem responsabili în cazul în care am procesat plata corect, dar dumneavoastră ne-ați oferit detalii greșite. Dacă ne solicitați, vom încerca cu plăcere să încercăm să vă recuperăm banii, dar acest lucru este posibil să fie mai ușor în unele țări decât în altele.

În cazul în care contactați echipa de suport clienți prin aplicația Revolut, vă putem oferi informații pentru a vă ajuta să încercați să recuperați banii, inclusiv detalii legate de persoana care a primit efectiv banii (dacă avem aceste detalii).

SEE este formată din toate țările Uniunii Europene, plus Norvegia, Islanda și Liechtenstein. „Zi lucrătoare” înseamnă o zi în care băncile sunt deschise atât în Republica Lituania, cât și în Regatul Unit.

Debitări directe

În funcție de unde locuiești, există posibilitatea să puteți plăti debitări directe, în euro, din contul dvs. către conturi bancare deținute în zona unică de plăți în euro/SEPA (adică toate țările din SEE plus Elveția, Monaco și San Marino), numite debitări directe. Ai posibilitatea

- să limitezi valoarea debitării directe sau frecvența plăților din contul tău(sau ambele);
- să anulezi debitările directe plătite din contul tău; și
- să alegi să permiți plata debitărilor directe numai către anumite persoane.

Poți face acest lucru dacă ne contactezi prin aplicația Revolut.

Dacă ai configurat o debitare directă, banca primitorului va solicita suma în ziua lucrătoare dinaintea scadenței, iar noi o vom plăti băncii la data scadenței. Dacă data scadenței este o zi nelucrătoare pentru banca primitorului (de obicei în weekend sau într-o zi nelucrătoare), banii vor ajunge la bancă în următoarea zi lucrătoare.

La data scadenței unei debitări directe, vom încerca să o colectăm în ordinea următoare:

- Mai întâi, vom încerca să colectăm plata în moneda debitării directe (de exemplu, EUR pentru debitările directe SEPA).
- Dacă nu există fonduri suficiente pentru a acoperi întreaga sumă, vom încerca să colectăm plata din contul dvs. principal (dacă are o monedă diferită de cea a debitării directe).
- Dacă nu există fonduri suficiente pentru a acoperi întreaga sumă, vom încerca să colectăm plata din orice monedă fiduciară pe care o dețineți, acordând prioritate monedei cu cel mai mare sold.

Debitarea directă va fi procesată numai dacă există fonduri suficiente pentru a acoperi întreaga sumă în orice monedă. Nu vom împărți plata între mai multe monede.

Nu percepem comisioane pentru acest serviciu și schimbul nu se adaugă la limita ta de schimb. Vor fi aplicate cursurile de schimb uzuale.

Serviciul Afișare Nume Beneficiar (SANB)

SANB este un serviciu suplimentar la schemele de transfer credit SEPA RON, gestionat în parteneriat cu Transfond SA, și este disponibil pentru plăți electronice către conturi deschise la băncile din România participante la acest serviciu.

Atunci când inițiezi o plată către un cont din România al unei bănci participante la SANB, după ce introduci IBAN-ul, îți vom afișa o versiune abreviată a numelui beneficiarului (prenumele complet și inițiala numelui, sau o parte din denumirea companiei). În acest fel, vei putea verifica dacă detaliile corespund înainte de a trimite banii.

Detalii cu privire la SANB, precum și la transferul de date pe care acesta îl implică poți regăsi în [Nota de Informare cu privire la Serviciul Afișare Nume Beneficiar \(SANB\)](#).

Plăți pentru servicii oferite de alte companii din grupul Revolut

Aplicația Revolut este mai mult decât un cont curent. Este o platformă în care puteți accesa o gamă completă de servicii.

Nu toate aceste servicii sunt oferite de către noi (Revolut Bank UAB). Unele sunt oferite de alte companii din grupul nostru. În acest caz, trebuie să acceptați termeni și condiții separate cu aceste companii, care vor guverna aceste servicii. De exemplu:

- Dacă folosiți servicii de criptomonedă, acestea sunt oferite de către Revolut Digital Assets Europe Limited ("**RDAEL**") și sunt guvernate de [Termenii și condițiile privind criptomonedele](#) cu care ați fost de acord. Noi nu oferim aceste servicii și nu deținem niciun drept împotriva noastră în temeiul acestor Termeni și condiții privind criptomonedele.
- Dacă folosiți servicii de metale prețioase, acestea sunt oferite de către Revolut Securities Europe UAB și sunt guvernate de [Termenii și condițiile privind metalele prețioase](#) cu care ați fost de acord. Noi nu oferim acest serviciu și nu deținem niciun drept împotriva noastră în temeiul acestor Termeni și condiții privind metalele prețioase.
- Dacă folosiți servicii de tranzacționare, acestea sunt oferite de către Revolut Trading Ltd și sunt guvernate de [Termenii și condițiile privind tranzacționarea](#) cu care ați fost de acord. Noi nu oferim acest serviciu și nu deținem niciun drept împotriva noastră în temeiul acestor Termeni și condiții privind tranzacționarea.
- Dacă folosiți servicii de "Stays", acestea sunt oferite de către Revolut Ltd și sunt guvernate de [Termenii și condițiile privind "Stays"](#) cu care ați fost de acord. Noi nu oferim acest serviciu și nu deținem niciun drept împotriva noastră în temeiul acestor Termeni și condiții privind "Stays".

- Produsul Fonduri flexibile de investiții este oferit de Revolut Securities Europe UAB și este guvernat de [Programul Fondurilor flexibile de investiții](#) din Termenii și condițiile Revolut Securities Europe UAB pe care le-ai acceptat. Noi nu oferim acest serviciu și nu deții niciun drept împotriva noastră în temeiul [Programului Fondurilor flexibile de investiții](#).

Deși nu oferim aceste servicii, în mod normal acestea vor avea drept rezultat necesitatea efectuării unei plăți din contul curent pe care îl dețineți la noi. De exemplu, atunci când cumpărați sau vindeți criptomonedă, se va lua sau se va face o plată din/în contul curent pe care îl aveți la noi, pentru respectiva criptomonedă. Acolo unde este cazul, vă vom credita sau vă vom debita contul curent pe care îl dețineți la noi, așa cum este solicitat de către alte companii din grupul Revolut, în baza termenilor și condițiilor pe care i-ați agreat cu acestea.

Uneori este posibil să deschidem un subcont în contul dvs. curent, dacă este necesar pentru aceste servicii. De exemplu, dacă folosiți servicii de tranzacționare, veți vedea că aveți un subcont pe care trebuie să îl finanțați înainte să puteți utiliza serviciile de tranzacționare.

Transferuri către carduri

Puteți folosi Revolut pentru a trimite bani către un card. Acest lucru înseamnă o plată trimisă prin intermediul schemelor de carduri, nu prin schemele de plată tradiționale. Destinatarul plății este identificat prin numărul de card, nu prin numărul de cont bancar.

Transferurile către carduri se trimit instant și ar trebui să sosească în termen de 30 de minute. Acest lucru înseamnă că nu există posibilitatea de anulare a acestui tip de plăți după trimitere, așa că vă rugăm să vă asigurați că detaliile introduse sunt corecte.

Nu uitați că numărul cardului dvs. este o informație importantă, care poate fi folosită pentru a vă frauda contul. Singurul lucru pe care trebuie să îl indicați de pe card în cazul unui transfer către card este numărul cardului. Nu aveți nevoie de data expirării și în niciun caz nu aveți nevoie de codul de securitate, așa că asigurați-vă că păstrați aceste informații în siguranță.

Date locale pentru cont

În funcție de țară, vă putem oferi detalii locale privind contul. Dacă vă oferim detalii locale privind contul din SEE (de ex., PLN, RON și altele), le tratăm ca pe niște subconturi ale contului principal, iar regulile care se aplică acestuia se aplică și acestui subcont.

Dacă vă oferim detalii locale privind contul din afara SEE (de ex., GBP, USD și altele), când primiți o plată cu aceste detalii vom emite o sumă echivalentă de bani electronici. Când facem acest lucru, ne autorizați să transferăm automat banii electronici în contul curent. De fiecare dată când faceți o plată cu aceste detalii de cont, ne autorizați să luăm fondurile din contul curent, să emitem imediat o sumă

echivalentă de bani electronici și să o plătim imediat destinatarului, în conformitate cu termenii și condițiile curente.

Efectuarea plăților în yuani chinezești

Poți efectua plăți din contul Revolut în yuani chinezești.

Plăți cu ajutorul unui partener de plăți

Revolut poate coopera cu unul sau mai mulți parteneri de plăți pentru a facilita plățile în yuani. În aplicația Revolut sunt prezentate mai multe informații referitoare la acești parteneri.

Dacă ai efectuat în ultimele șase luni orice activități legate de criptomonede prin oricare dintre entitățile din grupul Revolut, poate fi imposibil să folosești Revolut pentru a trimite plăți în yuani chinezești către partenerii noștri de plăți. Acest lucru se datorează restricțiilor implementate de partenerii pe care îi folosim pentru oferirea acestui serviciu. Prin activitate legată de criptomonede, înțelegem că fie:

- ai deținut, cumpărat sau vândut criptomonede direct în aplicația Revolut; fie
- ai primit sau trimis câștigurile din criptomonede dintr-un schimb de criptomonede în contul de criptomonede Revolut.

Valoarea maximă a unei singure plăți este de 50.000 CNY.

Conform legislației chineze, există restricții cu privire la suma și numărul de transferuri pe care un beneficiar cu un cont la partenerul nostru de plăți desemnat le poate primi în decurs de o lună/an, în funcție de motivul transferului. Dacă aceste limite sunt depășite din perspectiva beneficiarului, plata va fi anulată.

Pentru a efectua una dintre aceste plăți, va trebui să furnizezi informațiile cerute de partenerii noștri de plăți, așa cum este prezentat în aplicația Revolut.

De asemenea, confirmi că ești de acord ca anumite date personale să fie transferate către băncile noastre partenere din China, dacă efectuați o plată în yuani chinezești. Este o condiție necesară pentru a putea procesa plata. Consultați Declarația noastră de confidențialitate pentru clienți (disponibilă [aici](#)) pentru mai multe informații despre modul în care îți gestionăm datele cu caracter personal.

Cursul de schimb folosit pentru plata în yuani va fi afișat în aplicație înainte să efectuați plata. Acest curs este calculat la fel ca orice alt schimb valutar de pe Revolut, iar schimbul va fi inclus în limita ta de utilizare rezonabilă.

Plățile finalizate cu partenerii noștri de plăți sunt finalizate aproape în timp real, când sunt efectuate într-o zi lucrătoare. Plățile efectuate în zile nelucrătoare sunt finalizate în următoarea zi lucrătoare.

Transferuri către portofele mobile

În funcție de țara dumneavoastră, este posibil să puteți utiliza aplicația Revolut pentru a trimite plăți către destinatari cu portofel electronic. Deoarece această plată nu este trimisă prin intermediul unei scheme de plată tradiționale, nu sunt necesare detalii ale contului bancar pentru a finaliza acest transfer. Destinatarul dvs. va fi identificat prin

numărul de telefon sau adresa de e-mail asociată contului său cu portofel electronic (număr de telefon sau e-mail).

Pentru a trimite o plată cu ajutorul portofelelor mobile, va trebui să furnizați un identificator de portofel și informații despre plată.

În mod normal, aceste transferuri sunt trimise instantaneu și se așteaptă să ajungă în portofelul destinatarului în 30 de minute, dar uneori poate dura până la o zi. Deoarece acesta este un transfer internațional, se vor aplica comisioanele noastre obișnuite pentru plăți internaționale (vă rugăm să consultați paginile noastre cu comisioane [aici](#) pentru a accesa comisioanele aplicabile). Nu se aplică taxe suplimentare pentru aceste plăți.

15. Ce se întâmplă dacă o plată a fost trimisă în contul greșit, nu a fost trimisă deloc sau a fost întârziată?

Vom încerca întotdeauna să procesăm plățile corect și la timp, dar uneori lucrurile merg prost și este posibil ca o plată să fie întârziată sau să nu fie primită de persoana pe care doreați să o plătiți.

Dacă ceva nu a mers bine și:

- persoana care vă plătește;
- contul bancar către care doreați să faceți plata; sau
- comerciantul pe care îl plăteți;

sunt în SEE, informați-ne prin intermediul aplicației Revolut. Trebuie să ne anunțați cât mai repede, nu mai târziu de 13 luni de la data la care suma v-a fost luată din cont. Dacă banii nu s-au primit în contul către care i-ați trimis, vă vom returna banii în cont. Dacă a trebuit să plătiți orice taxe sau dobânzi ca urmare a greșelii noastre, vi le vom rambursa și pe acelea.

Dacă am primit o plată în numele dvs., dar banii nu au fost virați la timp în contul dvs., vă vom credita imediat contul cu valoarea plății.

Aceste reguli nu se aplică la schimburile valutare.

Cum procedați dacă credeți că ați făcut o greșală?

Înainte să efectuați o plată, trebuie să verificați întotdeauna dacă ați introdus detaliile corecte ale persoanei pe care doriți să o plătiți. Vă recomandăm să efectuați o plată de test cu o sumă mică (de exemplu, 1 EURO) ca să vă asigurați că ați introdus detaliile corecte ale contului. Țineți mereu cont de următoarele lucruri:

- Întotdeauna asigurați-vă că știți cine este persoana către care faceți plata. Dacă sunteți abordat de cineva care vă cere să faceți o plată către persoana respectivă,

dar nu sunteți sigur cine este sau pentru ce este plata, ați putea fi victima unei înșelăciuni.

- Contactele care apar în aplicația Revolut sunt preluate dintre numele și numerele de telefon pe care le-ați salvat pe telefon. Aceste nume și numere nu sunt verificate de noi sau de altcineva. Aceasta înseamnă că, dacă ați salvat un număr sau un nume greșit pe telefon, veți plăti o altă persoană și puteți pierde banii.
- Numele de utilizator care apar în aplicația Revolut pot fi similare altor nume de utilizator și pot fi modificate de către utilizatorii individuali. Luăm măsuri pentru a elimina numele de utilizator necorespunzătoare, dar acestea nu sunt verificate de noi sau de altcineva. Aceasta înseamnă că, dacă nu sunteți sigur că persoana respectivă este cea potrivită, este posibil să plătiți pe altcineva și puteți pierde banii.

Nu suntem responsabili pentru efectuarea unei plăți către persoana pe care o indicați, chiar dacă ne-ați trimis din greșeală numărul de cont, numele de utilizator sau numărul de telefon incorecte. Însă, dacă ne solicitați, vom încerca să vă recuperăm banii. În plus, putem încerca să vă oferim informații despre beneficiar, ca să încercați să recuperați singur banii (dacă legea ne permite). Deși vom încerca să facem aceste lucruri, nu vă garantăm, iar în unele situații nu va fi posibil.

Ce se întâmplă dacă noi sau altcineva a făcut o greșeală?

Însă, dacă primiți din greșeală o plată în contul Revolut de la o altă persoană, va trebui să îi trimiteți banii înapoi. Prin acceptarea acestor termeni, sunteți de acord că avem dreptul de a anula tranzacțiile creditate în contul dvs. în următoarele cazuri:

- Sumele au fost creditate ca urmare a unei erori din partea destinatarului, a furnizorului de cont al acestuia, a unei terțe părți sau a Revolut; sau
- Avem dovezi că ați primit o plată comportându-vă în mod fraudulos sau în alt mod infracțional.

Dacă persoana care a efectuat plata din greșeală face o cerere legală pentru a recupera banii, poate fi necesar să îi trimitem informațiile dvs.

Sunteți de acord că, dacă vă pre-finanțăm o plată în cont atunci când inițiați o alimentare prin intermediul serviciilor noastre Open Banking așa cum sunt descrise la secțiunea 10 și dacă plata nu sosește, putem inversa plata sau o putem suspenda. Acestea sunt motivele pentru care trebuie să vă verificați periodic contul, ca să vă asigurați că totul este în regulă.

16. Trimiteți și primiți bani cu ajutorul unui link de plată

Puteți trimite ușor bani unui prieten care nu are cont Revolut prin crearea unui „link de plată” în aplicația Revolut. Un link de plată vă permite să agreeți să plătiți o anumită

sumă fără să introduceți detaliile cardului sau contului către care se va face plata. În loc să faceți asta, alegeți suma, partajați linkul, iar destinatarul își introduce singur detaliile contului sau numărul cardului.

Puteți de asemenea crea un link de plată pentru a primi plăți și puteți trimite linkul respectiv prietenului dvs.

După ce i-ați trimis linkul prietenului dvs., acesta va trebui să completeze linkul de plată, introducând detaliile relevante.

- Dacă trimiteți bani prin intermediul unui link de plată, prietenul dvs. va trebui să-și introducă detaliile contului bancar sau numărul cardului în link. Plata se va face apoi în contul său bancar sau pe cardul său, ca și când ați fi introdus dvs. detaliile în aplicație. Uneori, datorită dimensiunii sau naturii plății, prietenului dvs. i se va solicita să se alăture Revolut pentru finalizarea tranzacției. După ce se alătură, plata se va efectua către contul său Revolut.
- Dacă primiți bani printr-un link de plată, prietenul dvs. va trebui să-și introducă în link detaliile cardului de debit sau de credit sau detaliile unui card adăugat în Apple Pay sau Google Pay. Apoi plata se va face din cardul său. Este posibil să limităm suma pe care o puteți solicita printr-un link de plată și vă vom afișa această limită în aplicație.

Uneori, este posibil să trebuiască să îi solicităm prietenului dvs. să își deschidă un cont Revolut și din alte motive, înainte să poată primi o plată. Dacă nu face acest lucru, nu vom putea face plata către el sau de la el.

Toate linkurile de plată au o limită de timp. După această limită, linkul va expira, iar prietenul dvs. nu va mai putea face sau primi plata dvs. Îl vom anunța care este această limită de timp în aplicație atunci când creați linkul.

Nu uitați, atunci când creați un link de plată pentru a trimite bani, sunteți de acord să faceți o plată fără să introduceți dumneavoastră detaliile cardului sau contului. Plata se va face către orice detalii sunt introduse în link. Asigurați-vă că aveți grijă unde partajați un astfel de link și cu cine îl partajați. De exemplu, dacă partajați un link de tip „trimite bani” pe profilul dintr-o rețea socială al prietenului dvs., altcineva ar putea face clic pe link și ar putea revendica banii. Dacă aveți temeri legate de un link de plată pe care l-ați creat, îl puteți anula (înainte să se finalizeze) prin intermediul istoricului de tranzacții din aplicație.

Revolut.Me

Este posibil să puteți trimite sau primi plăți de la alte persoane folosind linkurile Revolut.Me. Dacă partajați linkul Revolut.Me sau codul QR, puteți primi plăți Revolut.Me de la oricine, oricând, câtă vreme persoana respectivă are un mijloc de plată valid. Orice persoană care are detaliile dvs. Revolut.Me va putea să facă o plată Revolut.Me către dvs. Va trebui să adauge o descriere și să completeze suma pe care vrea să v-o trimită. Dacă nu finalizează procesul, nu veți primi plata.

Spre deosebire de linkurile de plată, linkurile Revolut.Me sunt adrese URL statice care se pot folosi pentru a primi plăți în mod continuu. Este posibil să limităm suma pe care o puteți solicita prin linkul Revolut.Me și vă vom afișa această limită în aplicație. Prima dată când folosiți Revolut.Me, vom genera un nume de utilizator Revolut.Me pentru dvs. Acesta va apărea în cadrul codului QR sau în linkul Revolut.Me. Puteți găsi codul QR și linkul Revolut.Me în aplicația Revolut. Vă putem permite să vă schimbați numele de utilizator Revolut.Me dacă nu vă place. Standardele comunitare se aplică pentru numele de utilizator Revolut.Me și pentru utilizarea Revolut.Me.

17. Ce curs de schimb folosiți?

Puteți găsi mai multe detalii despre comisionul nostru în [Pagina noastră de comisioane](#). Puteți vedea oricând cursul nostru de schimb în timp real în aplicația Revolut.

Toți utilizatorii Standard și Plus pot să schimbe în fiecare lună o anumită sumă la acest curs. Suma stabilită depinde de moneda dvs. de bază și apare pe Pagina noastră de comisioane. Utilizatorii Standard și Plus care depășesc această sumă pentru schimburi plătesc un comision de utilizare rezonabil (pe care clienții Premium, Metal și Ultra nu îl plătesc).

După ce am convertit moneda, istoricul tranzacției din aplicația Revolut va arăta cursul de schimb folosit.

Cursul de schimb se poate schimba în intervalul cuprins dintre momentul în care ne-ați comunicat că doriți să schimbați valută și momentul în care chiar facem conversia. Aceasta înseamnă că, dacă ne cereți să schimbăm valută, este posibil să primiți o sumă puțin mai mare sau mai mică decât cea așteptată.

Nu suntem responsabili dacă:

- pierdeți orice sume ca urmare a conversiei valutare; sau
- vi se percep orice taxe sau pierdeți orice sume deoarece vă folosiți cardul Revolut în altă țară și îi solicitați comerciantului (sau băncii comerciantului) să facă conversia. (De exemplu, imaginați-vă că sunteți un client lituanian în călătorie în Japonia. Când vă plătiți nota la restaurant sunteți de acord să plătiți în euro în loc de yen. Acest lucru înseamnă că i-ați cerut băncii comerciantului să convertească moneda. Nu putem fi răspunzători dacă banca respectivă vă oferă un curs de schimb mai prost sau dacă vă percepe comisioane).

18. Pot anula o plată sau un schimb valutar?

Puteți anula o plată (inclusiv o plată recurentă sau o debitare directă SEPA) în orice moment până la sfârșitul zilei lucrătoare dinainte ca plata să trebuiască plătită din contul dvs.

Nu puteți anula o plată în aceeași zi în care trebuie plătită din contul dvs. Acest lucru înseamnă că nu puteți anula transferurile dintre conturile Revolut.

De asemenea nu puteți anula un schimb valutar după ce am primit cererea dvs. de a-l efectua.

Este ușor să anulați un transfer bancar.

Puteți anula un transfer bancar prin aplicația Revolut.

19. Cât durează să fac o plată?

Înțelegem faptul că, atunci când faceți o plată, unul dintre cele mai importante lucruri este ca persoana pentru care este plata să o primească la timp. Momentul în care banca primește banii depinde de ora la care ne-ați spus să facem plata și de moneda în care doriți să o facem.

Mai jos se explică momentul când facem plăți. Rețineți că toate orele din acești termeni și condiții se bazează pe ora din Regatul Unit, mai precis GMT, din luna octombrie până în luna martie și pe ora de vară britanică (BST) din luna martie până în luna octombrie.

Transferuri bancare:

- **Transferuri SEPA Instant (EUR):**

Poți efectua plăți oricând, iar noi le procesăm instant. De regulă, banii ajung la beneficiar în maximum 10 secunde. Serviciul este disponibil nonstop (24/7/365).

- **Transferuri SEPA standard (EUR):**

Dacă primim instrucțiunile tale de plată până la ora 13:00 (ora din Regatul Unit) într-o zi lucrătoare, banii vor ajunge la beneficiar în aceeași zi, în mod normal. Plățile trimise după această oră sau într-o zi nelucrătoare vor fi procesate în următoarea zi lucrătoare.

- **Transferuri locale în cadrul SEE (monede non-euro, de ex. RON, PLN):**

Transferurile în alte monede din Spațiul Economic European (SEE) ajung de obicei la beneficiar până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare. Totuși, în anumite cazuri, procesul poate dura până la 4 zile lucrătoare.

- **Plăți internaționale:**

Plățile în afara SEE sau în monede din afara SEE ajung, de regulă, în 0–2 zile lucrătoare. Termenul se poate prelungi în funcție de țara de destinație, monedă, sumă,

băncile intermediare și verificările de conformitate.

- **Metode alternative de plată:**

Acolo unde sunt acceptate, plățile sunt procesate instant.

- **Plăți programate sau recurente:**

Dacă programezi o plată pentru o dată viitoare, o vom procesa la data respectivă (dacă este zi lucrătoare) sau în următoarea zi lucrătoare (dacă data aleasă este o zi nelucrătoare). Dacă efectuezi un schimb valutar cu Revolut vei primi suma convertită imediat.

- **Plăți și transferuri cu cardul:**

Tranzacțiile cu cardul sunt procesate imediat în momentul achiziției. Totuși, finalizarea plății și înregistrarea tranzacției în contul tău pot depinde de banca comerciantului și de regulile rețelei de carduri utilizate.

20. Când este posibil să refuzăm sau să întârziem o plată

Este posibil să refuzăm să facem o plată (inclusiv plăți în cont sau către alte conturi) în următoarele situații:

- dacă cerințele legale sau de reglementare nu ne permit să facem plata sau înseamnă că trebuie să desfășurăm verificări suplimentare;
- dacă ați încălcat acest set de termeni și condiții într-un mod care considerăm în mod rezonabil că justifică refuzul plății dvs.;
- în cazul în care prelucrarea instrucțiunii dvs. ar încălca acești termeni și condiții sau că instrucțiunea dvs. nu conține toate informațiile de care avem nevoie pentru a face plata în mod corespunzător;
- dacă plata depășește, sau v-ar face să depășiți, orice limită aplicabilă contului dvs., inclusiv orice limite pe care le-ați stabilit singur. Am stabilit limitele [aici](#);
- dacă nu sunt suficienți bani disponibili în contul dvs. pentru a face plata și pentru a acoperi orice taxă;
- dacă se aplică un ordin de faliment împotriva dvs. sau dacă ați încheiat un concordat preventiv cu creditorii dvs.;
- dacă, chiar și după ce facem tot ce este posibil, nu putem face plata la timp;
- dacă un terț ne împiedică să facem plata (de exemplu, dacă Mastercard sau Visa nu permit o plată sau o retragere de numerar prin intermediul cardului dvs. Revolut);

- dacă v-am solicitat informații importante de care avem nevoie în mod rezonabil și dvs. nu ne-ați oferit informațiile respective; sau
- dacă v-am suspendat contul.

Este posibil de asemenea să refuzăm emiterea unui nou card Revolut dacă nu aveți suficienți bani în cont pentru a ne plăti emiterea sau livrarea cardului.

Putem întârzia o plată (inclusiv plăți în cont sau către alte conturi) dacă cerințele legale sau de reglementare ne împiedică să facem plata sau înseamnă că trebuie să desfășurăm verificări suplimentare.

ATUNCI CÂND REFUZĂM SĂ FACEM O PLATĂ, VOM ÎNCERCA ÎNTOTDEAUNA (CU EXCEPȚIA CAZULUI ÎN CARE ESTE ILEGAL SAU IMPOSIBIL DIN PUNCT DE VEDERE TEHNIC SĂ FACEM ACEST LUCRU) SĂ VĂ INFORMĂM DESPRE ACEST REFUZ (DACĂ ESTE POSIBIL) ȘI DESPRE PROCEDURA DE RECTIFICARE A ORICĂROR ERORI FACTUALE CARE DUC LA RESPECTIVUL REFUZ. ACEASTĂ NOTIFICARE VI SE VA TRANSMITE IMEDIAT CE ESTE POSIBIL DUPĂ REFUZ.

Dacă putem, vom folosi aplicația Revolut pentru a vă spune că am refuzat să facem o plată. Dacă doriți să aflați de ce am refuzat plata și ce puteți face pentru a rezolva orice problemă, vă rugăm să ne contactați prin intermediul aplicației.

Nu vom fi responsabili pentru nicio pierdere suferită ca urmare a refuzului sau întârzierii plății de către noi.

21. Comisioane ale terților pentru efectuarea sau primirea de plăți

Încercăm să păstrăm gratuitatea plăților. Cu toate acestea, uneori trebuie să percepem o taxă pentru a putea oferi un serviciu. Când facem acest lucru, încercăm să menținem comisioanele reduse. Vă vom indica întotdeauna orice comision care se aplică la o plată în aplicație înainte să faceți plata. Puteți vedea comisioanele noastre curente și pe [Pagina de Comisioane](#).

Noi nu percepem niciun comision pentru primirea plăților. Nu percepem nici comisioane pentru trimiterea de plăți locale în moneda dvs. de bază.

Dacă faceți o plată într-o altă monedă sau țară, vă putem percepe un comision pentru plăți transfrontaliere sau SWIFT. Aceste comisioane sunt prezentate în pagina noastră de comisioane. Vă vom informa întotdeauna referitor la acestea și la valoarea lor în aplicația Revolut, înainte să efectuați plata.

Alte bănci implicate, de exemplu banca persoanei pe care o plătiți sau anumite bănci corespondente sau intermediare (bănci care ajută cu transferul banilor între alte bănci) și-ar putea uneori lua comisioanele din plata pe care o trimiteți sau o primiți. Acest lucru ar putea să însemne că dvs. sau persoana pe care o plătiți veți primi mai puțin decât vă așteptați. De exemplu, ați putea primi doar €90 de la cineva care v-a trimis €100, deoarece banca celeilalte persoane a perceput un comision de €10.

Acest lucru s-ar putea întâmpla dacă:

- banca persoanei căreia îi trimiteți o plată sau de la care primiți o plată este în SEE, iar plata este într-o monedă care nu este moneda unui stat membru SEE; sau
- faceți o plată către sau primiți o plată de la cineva a cărei bancă se află în afara SEE.

Pentru clarificare, noi nu vă vom percepe niciun comision pentru primirea de plăți. Vă vom da întotdeauna suma completă pe care o primim de la cealaltă bancă. În mod similar, vă vom trimite întotdeauna suma completă pe care ne solicitați să o trimitem, dar nu putem garanta că suma completă va fi plătită în contul celeilalte persoane fără a fi perceput un comision de către o altă bancă. Dacă efectuați un transfer către un card, vi se va percepe un comision. Acest comision depinde de suma trimisă și locația către care trimiteți. Acest comision va fi calculat în timp real și vă va fi afișat în aplicație înainte să efectuați plata.

Ce se întâmplă dacă ceva nu merge bine

22. Ce se întâmplă dacă fură cineva din contul meu?

Informați-ne cât mai repede prin aplicația Revolut (și nu mai târziu de 13 luni de la data la care v-au fost luați banii din cont). Vă vom returna banii în cont în cazul în care se aplică oricare dintre următoarele:

- nu ați fi avut cum să știți că detaliile dvs. de securitate sau cardul Revolut erau supuse riscului de a fi utilizate greșit;
- plata a avut loc deoarece cineva pentru care suntem responsabili a făcut o greșeală;
- plata a fost luată după ce ne-ați spus că cineva vă cunoștea detaliile de securitate sau că a fost pierdut sau furat cardul Revolut, sau nu v-am oferit o modalitate de a ne spune despre acest lucru;
- legea ne obliga să vă punem să urmați anumiți pași atunci când ne-ați ordonat să facem plata, iar noi nu am făcut acest lucru; sau
- ați făcut o plată pentru a plăti anumite bunuri sau servicii achiziționate online sau prin alte metode care nu sunt față în față (există unele tipuri de contracte la care s-ar putea ca acest lucru să nu se aplice, de exemplu contracte de închiriere cazare, dar vă putem oferi mai multe informații despre acest aspect atunci când ne comunicați problema).

Vă vom restitui de asemenea orice taxe pe care a trebuit să le plătiți ca urmare a faptului că plata v-a fost luată din cont.

Nu vom restitui bani dacă ați avut un comportament fraudulos sau dacă, în mod intenționat sau din neglijență, nu ați reușit să vă păstrați în siguranță detaliile de securitate sau cardul Revolut (cu excepția cazului în care ne-ați informat despre acest lucru înainte ca plata să vă fie luată din cont). De exemplu, nu am face o rambursare dacă i-ați dat cuiva cardul Revolut și PIN-ul, iar persoana respectivă a făcut o plată cu cardul dvs. fără ca dvs. să știți acest lucru.

23. Când v-am putea bloca contul sau cardul Revolut

Siguranța banilor dvs. este importantă pentru noi. Este posibil să nu vă permitem să faceți plăți din contul dvs. sau cu ajutorul cardului Revolut dacă avem îngrijorări rezonabile cu privire la securitatea acestuia sau dacă acesta ar putea fi folosit în mod fraudulos sau fără permisiunea dvs.

De asemenea, avem dreptul să vă blocăm contul sau cardul Revolut pentru a ne îndeplini obligațiunile legale care rezultă din legile aplicabile sau în cazurile descrise în Secțiunea 11 a acestor termeni.

Vă vom informa prin intermediul aplicației Revolut înainte sau imediat ce este posibil după ce vă blocăm aplicația sau cardul Revolut. Vă vom anunța de asemenea de ce am făcut acest lucru (cu excepția cazului în care acest lucru ar duce la reducerea securității dvs. sau a noastre sau dacă ar fi ilegal). Vom trece la deblocarea contului imediat ce nu mai există motivele pentru blocarea contului dvs.

24. Când ați putea să îmi suspendați sau închideți contul?

Vă putem închide sau suspenda imediat contul (inclusiv accesul la serviciile oferite de alte entități ale grupului Revolut) și să vă interzicem accesul pe site-ul nostru, în situații excepționale. Situațiile excepționale includ următoarele:

- dacă avem un motiv întemeiat să suspectăm că aveți un comportament fraudulos sau ilegal în alt mod;
- dacă nu ne-ați oferit (nouă sau altcuiva care acționează în numele nostru) orice informații de care avem nevoie, sau dacă avem motive întemeiate să credem că informațiile pe care le-ați oferit sunt incorecte sau neadevărate;
- dacă ați încălcat acești termeni și condiții într-un mod grav sau repetat și dacă nu ați remediat situația într-un interval rezonabil de timp din momentul în care v-am rugat să faceți acest lucru;

- dacă avem informații că folosirea aplicației Revolut de către dvs. este dăunătoare pentru noi sau pentru software-ul, sistemele sau hardware-ul nostru;
- în cazul în care mutați fondurile de la o sursă la alta în mod ciclic, dacă abuzați de produsele, serviciile sau asistența noastră pentru clienți, sau dacă contul dvs. personal este utilizat în scopuri nepersonale, sau alte activități care amenință securitatea și bunăstarea Revolut și a clienților săi;
- dacă avem un motiv întemeiat să credem că, prin utilizarea în continuare de către dvs. a contului, s-ar crea prejudicii la adresa reputației sau fondului nostru comercial;
- dacă v-am solicitat să ne returnați bani pe care ni-i datorați și dumneavoastră nu ați făcut acest lucru într-o perioadă de timp rezonabilă;
- dacă vi s-a declarat falimentul; sau
- dacă trebuie să facem acest lucru în temeiul oricărei legi, reglementări, hotărâri judecătorești sau instrucțiuni primite de la autoritățile competente (precum cele în domeniul protecției consumatorului, arbitru, mediator etc).

Închiderea contului și încetarea contractului ar putea duce de asemenea la încetarea oricăror altor contracte pe care le aveți cu noi sau prin intermediul nostru. Puteți obține mai multe informații prin intermediul aplicației Revolut sau dacă ne contactați.

25. Putem modifica acești termeni

Vom modifica termenii și condițiile numai din următoarele motive:

- în cazul în care considerăm că le facem mai ușor de înțeles sau mai utile pentru dvs.;
- pentru a reflecta modul de conducere a afacerii noastre, în special dacă modificarea este necesară din cauza unei modificări a modului în care este oferit orice sistem sau tehnologie financiară;
- pentru a reflecta cerințele legale sau de reglementare care ni se aplică;
- pentru a actualiza modificări la costurile operaționale, cum ar fi schimbări la rata inflației, comisioane bancare, costuri de rețea, taxe, cotizații sau costuri operaționale de sector; sau
- deoarece modificăm sau introducem servicii sau produse noi care afectează serviciile sau produsele noastre existente, acoperite de acești termeni și condiții.

Cum vă informăm despre modificări

Dacă adăugăm un nou produs sau serviciu care nu modifică termenii și condițiile contului dvs., s-ar putea să adăugăm imediat produsul sau serviciul și să vă informăm înainte să îl utilizați.

Altfel, vă vom transmite o notificare cu cel puțin 2 (două) luni înainte prin e-mail și, în unele cazuri, prin aplicația Revolut, înainte să facem orice modificări. Dacă nu ne informați că nu acceptați modificările propuse înainte de data intrării lor în vigoare, vom considera că le-ați acceptat.

Dacă nu acceptați modificările, puteți înceta contractul cu noi fără costuri. Puteți face acest lucru oricând, înaintea datei de aplicare a modificărilor.

26. Drepturile dvs. de rambursare pentru plățile cu cardul Revolut și pentru debitările directe SEPA

Plăți cu cardul Revolut

Ne puteți solicita rambursarea unei sume luate din contul dvs. dacă se aplică toate cele de mai jos:

- ați fost de acord că se poate lua o plată, dar nu ați agreat valoarea efectivă a sumei;
- suma luată este mai mare decât v-ați fi așteptat în mod rezonabil în toate situațiile (inclusiv modelul dvs. de cheltuieli);
- persoana pe care ați plătit-o se află în SEE;
- nu ați autorizat plata direct la noi;
- noi și persoana pe care ați plătit-o nu v-am oferit nicio informație despre plată în cele patru săptămâni dinainte de efectuarea acesteia; și
- ne solicitați rambursarea în termen de opt săptămâni de la data la care v-a fost luată plata din cont.

De exemplu, ați putea obține o rambursare dacă i-ați permis unui hotel să vă factureze cardul Revolut pentru orice ați consumat de la minibar, dar hotelul v-a perceput mai mult decât v-ați fi așteptat în mod rezonabil să o facă la momentul la care v-ați acordat permisiunea.

Este posibil să vă cerem mai multe informații pentru a investiga problema. Vă vom oferi o rambursare, sau vă vom spune de ce nu v-am putut oferi una, în termen de 10 zile lucrătoare de la data la care ne oferiți informațiile pe care le solicităm.

Debitări directe SEPA

Dacă ați făcut o debitare directă SEPA, nu este obligatoriu să se aplice circumstanțele de mai sus. veți avea dreptul la o rambursare necondiționată dacă ne contactați în termen de opt săptămâni de la data la care v-a fost luată plata din cont.

Returnarea rambursărilor

Dacă v-am oferit o rambursare și ulterior aflăm că nu aveți dreptul la ea, va trebui să ne dați banii înapoi.

27. Sunteți responsabili dacă ceva nu merge bine cu contul meu, cardul meu Revolut sau cu aplicația Revolut?

Vom face tot ce este posibil în mod rezonabil pentru a ne asigura că serviciile noastre nu sunt întrerupte și să sunt accesibile la o viteză rezonabilă. Cu toate acestea, nu putem promite că va fi întotdeauna așa sau că serviciile nu vor avea erori. Ne bazăm și pe unii terți pentru a vă oferi servicii, lucru care poate duce uneori la întreruperi ale serviciilor noastre. Vom face întotdeauna tot ce ne stă în putere pentru a rezolva orice probleme cu serviciile noastre, indiferent de cauză.

Dacă aveți un card Revolut, vă vom informa despre orice modificări ale sistemului nostru care vă vor afecta capacitatea de utilizare a cardului.

Nu vom fi responsabili pentru pierderi rezultate din nerespectarea de către noi a obligațiilor legate de plățile în și din contul dvs, ca urmare a:

- unei cerințe legale sau de reglementare;
- unor evenimente neprevăzute pe care nu le putem controla, care nu au putut fi evitate la momentul respectiv;
- unor acțiuni criminale sau a altor acțiuni ilegale a terților care rezultă în daune la adresa dvs. sau a oricărei alte persoane (cu excepția celor specificate direct în acești termeni și condiții); sau
- blocării contului dvs. în decursul implementării cerințelor legale, inclusiv a celor legate de prevederile împotriva spălării banilor și contra finanțării terorismului.

Dacă, din orice motiv, nu vă puteți utiliza cardul Revolut, vom fi responsabili față de dvs. doar pentru înlocuirea cardului.

Vom fi responsabili numai pentru pierderile care pot fi anticipate.

Dacă încălcăm contractul, vom fi responsabili pentru orice pierdere pe care o puteam anticipa la momentul la care am încheiat contractul sau pentru pierderile care rezultă dintr-o fraudă sau neglijență gravă din partea noastră.

Nu vom fi răspunzători pentru niciuna dintre situațiile enumerate în continuare, direct sau indirect, care apar în legătură cu termenii și condițiile de față:

- pierderi de venit sau de profit;
- pierderi ale fondului comercial sau prejudiciu de imagine;
- pierderea unor contracte comerciale sau oportunități de afaceri;

- pierderea economiilor preconizate; sau
- prejudicii indirecte.

Nimic din cele cuprinse în acești termeni și condiții nu îndepărtează sau limitează răspunderea noastră pentru deces sau vătămare corporală care rezultă din neglijența noastră sau din fraudă sau pretenții și declarații frauduloase.

28. Cum ați putea să ne datorați bani

Nu puteți cere bani împrumut în contul dvs. decât dacă sunteți beneficiarul unuia dintre produsele noastre de creditare. Contul dvs. nu are facilitatea de descoperit de cont.

Dacă soldul dvs. devine negativ, este negativ deoarece nu aveți fonduri suficiente pentru a acoperi comisioanele sau alte sume datorate nouă în legătură cu contul dvs., trebuie să vă alimentați imediat contul cu suma necesară.

Dacă nu vă alimentați contul și nu readuceți soldul la zero sau dacă ne datorați comisioane (altele decât comisioanele pentru terți pentru efectuarea sau primirea unei plăți) sau orice altă sumă, putem reține oricând, fără notificare sau solicitare, suma pe care ne-o datorați din orice sumă pe care trebuie să v-o plătim, inclusiv orice alt cont pe care îl aveți deschis la noi, individual sau în comun. Numim acest lucru dreptul nostru de compensare. De asemenea, putem retrage banii din contul dvs. în moneda țării în care locuiți (moneda de bază) sau valoarea echivalentă din contul dvs. în altă monedă, până la rambursarea integrală a soldului negativ.

Dacă nu aveți suficienți bani în cont pentru a plăti comisioanele sau alte sume pe care ni le datorați, este posibil, de asemenea, să recuperăm suma în alt mod, așa cum este explicat mai jos, și vă vom informa în avans:

1. luăm suma pe care ne-o datorați de pe cardul pe care l-ați stocat;
2. luăm alte măsuri pentru a recupera banii pe care ni-i datorați, cum ar fi:
 - deschidem acțiuni în justiție în scopul executării silite;
 - informăm agențiile de prevenire a fraudelor, acolo unde este permis;
 - vindem, transferăm sau cesionăm suma pe care ne-o datorați unei părți terțe.

În cazul în care luăm orice (sau toate) astfel de măsuri, este posibil să vă percepem costurile rezonabile aferente procedurilor. De asemenea, vi se pot aplica comisioane suplimentare, precum costurile suplimentare de alimentare, adaosul crescut pentru schimb valutar în weekend, costurile pentru desemnarea unei agenții de recuperare a creanțelor sau costurile legale suportate de noi.

Dacă vă confrunțați cu dificultăți financiare, contactați-ne prin chat în cadrul aplicației pentru asistență.

S-ar putea să aveți responsabilitatea plății taxelor sau costurilor care se aplică pentru plățile pe care le efectuați sau primiți prin contul dvs. și pentru care noi nu avem responsabilitatea colectării de la dvs. De exemplu dacă sunteți rezident legal în Republica Irlanda și retrageți bani de la un bancomat în Republica Irlanda, este posibil să colectăm valoarea adecvată de taxă de timbru până la maximumul legal, conform cerințelor fiscoi irlandez (Irish Revenue Commissioners). Procedând astfel, soldul dvs. poate deveni negativ (dacă este necesar). Așa că vă rugăm să verificați chiar dvs.

29. Când ați putea fi responsabil pentru pierderile noastre

Este posibil să fiți responsabil față de noi pentru anumite pierderi

Dacă ați încălcat acești termeni și condiții și/sau acest lucru ne-a provocat o pierdere, se vor aplica următoarele:

- veți fi responsabil pentru orice pierderi care pot fi anticipate pe care le suferim ca urmare a acțiunii dvs. (vom încerca să limităm pierderile la minimum); și
- veți fi de asemenea responsabil pentru orice costuri juridice rezonabile ocazionate ca urmare a pierderilor suferite de către noi.

30. Cum se face o reclamație

Dacă nu sunteți mulțumit de serviciile noastre, vom încerca să corectăm situația

Vom depune întotdeauna toate eforturile, dar suntem conștienți că uneori lucrurile nu merg bine. Dacă aveți o reclamație, vă rugăm să ne contactați. Vom accepta și vom lua în considerare orice reclamație ne veți trimite. Răspunsul final la reclamație, sau o scrisoare prin care vă vom explica de ce nu a fost finalizat răspunsul final, vi se va oferi în termen de 15 zile lucrătoare după efectuarea reclamației, iar în situații excepționale în termen de 35 de zile lucrătoare (și vă vom informa dacă este cazul).

Cum se face o reclamație

Dacă doriți doar să discutați cu cineva despre o problemă care vă privește, contactați-ne prin chatul din aplicația Revolut. Chatul în cadrul aplicației este instrumentul nostru de suport pentru clienți, iar răspunsurile la întrebările adresate prin chat nu se supun intervalelor de timp pentru gestionarea reclamațiilor, indicate mai sus. De obicei, putem rezolva problemele rapid prin aplicație. Va trebui probabil să ne oferiți informațiile de mai jos.

Dacă doriți să depuneți o reclamație oficială, puteți face acest lucru folosind [acest formular](#). De asemenea, ne puteți trimite un e-mail la formalcomplaints@revolut.com. Dacă vă exprimați dorința de a depune o reclamație când comunicați cu noi, vă vom

furniza un [formular de reclamație](#) sau putem trimite [formularul de reclamație](#) oficială pentru dvs. și agenții noștri vă vor analiza cazul ca pe o reclamație oficială.

Va trebui să ne spuneți:

- numele și prenumele dvs.;
- numărul de telefon și adresa de e-mail asociate contului;
- care este problema;
- când a apărut problema; și
- cum ați vrea să corectăm situația.

Noi vă vom analiza reclamația și vă vom răspunde prin e-mail. Vom comunica cu dvs. în limba engleză, cu excepția cazului în care vă informăm altfel.

Fără a aduce atingere celor de mai sus, aveți întotdeauna dreptul să vă adresați autorităților extrajudiciare de rezolvare a litigiilor menționate anterior, în legătură cu orice reclamație la adresa serviciilor noastre. Aveți de asemenea dreptul să vă adresați oricărei instanțe competente în cazul în care considerați că am încălcat legea.

Autoritatea extrajudiciară de rezolvare a litigiilor pentru reclamații legate de servicii financiare

Dacă nu sunteți mulțumit de modul în care v-am gestionat reclamația, o puteți supune atenției Băncii Lituaniei în termen de 1 (un) an de la data la care ne-ați trimis reclamația. În acest caz, Banca Lituaniei ar acționa ca autoritate extrajudiciară de soluționare a litigiilor care tratează disputele dintre consumatori și furnizorii de servicii financiare.

Adresa acesteia este: 4 Totoriu str, LT-01121 Vilnius/Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Republica Lituania.

Puteți afla mai multe informații de pe [site-ul lor](#).

Rețineți că, dacă doriți să aveți posibilitatea să apelați la Banca Lituaniei ca autoritate extrajudiciară de soluționare a litigiilor, trebuie să depuneți reclamația la noi în termen de 3 (trei) luni de la data la care ați aflat sau de la care ar fi trebuit să aflați despre presupusa încălcare a drepturilor dvs. sau a intereselor legitime care izvorăsc din contractul cu noi.

Examinarea reclamației de către Banca Lituaniei este gratuită.

Autoritatea extrajudiciară pentru rezolvarea litigiilor consumatorilor care nu intră sub competența Băncii Lituaniei este Autoritatea de stat pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor.

Adresa acesteia este: A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, the Republic of Lithuania.

Puteți afla mai multe informații de pe [site-ul lor](#). Puteți de asemenea să vă bazați pe regulile obligatorii de protecție a consumatorilor din țara din EEA din care locuiți.

Puteți de asemenea să depuneți o reclamație la autoritățile extrajudiciare de rezolvare a litigiilor corespunzătoare care soluționează reclamațiile consumatorilor în țara dvs.,

în legătură cu serviciile financiare pe care le oferim. Lista acestor autorități poate fi găsită [aici](#).

Autoritatea extrajudiciară de rezolvare a litigiilor pentru reclamații legate de prelucrarea de date cu caracter personal

Aveți dreptul să adresați o reclamație către Inspectoratul de stat pentru protecția datelor (SDPI), autoritatea de supraveghere lituaniană pentru probleme legate de protecția datelor.

Adresa acesteia este: L. Sapiegos str. 17, 10312, Vilnius, Republica Lituania; e-mail: ada@ada.lt.

Puteți afla mai multe informații de pe [site-ul lor](#).

Mai multe informații

Faceți clic [aici](#) pentru mai multe informații legate de procedura noastră de gestionare a reclamațiilor.

Aspecte juridice

31. Confidențialitatea și protecția datelor

Trebuie să colectăm informații despre dvs. pentru a vă oferi servicii conform contractului. Pentru mai multe informații despre modul în care vă utilizăm datele personale, consultați Declarația de confidențialitate a clientului (disponibilă [aici](#)). Prin încheierea contractului, îți exprimi acordul ca noi să strângem și să stocăm datele dvs. cu caracter personal, cu scopul de a vă oferi serviciile noastre. Acest lucru nu aduce atingere drepturilor sau obligațiilor pe care dvs. sau noi le avem în temeiul legislației privind protecția datelor.

Vă puteți retrage permisiunea prin închiderea contului, ceea ce va duce la încetarea contractului dintre dvs. și noi. Dacă faceți acest lucru, nu vă vom mai folosi informațiile în scopul oferirii de servicii, dar este posibil să vă păstrăm informațiile din alte motive legale.

Confidențialitatea

Dacă vă exprimați acordul cu acest contract, ne dați permisiunea de a dezvălui altor entități din cadrul grupului Revolut (inclusiv Revolut Ltd), părților terțe care furnizează servicii către noi (sau către alte entități din cadrul grupului Revolut), precum și subcontractanților acestor terțe părți, următoarele informații:

- faptul că sunteți clientul nostru;
- serviciile pe care vi le oferim;
- numărul de cont;

- sold(urile) dvs. de cont;
- operațiunile realizate sau care se realizează în numele dvs.;
- obligațiile scadente pe care le aveți față de noi;
- circumstanțele în care vă oferim servicii financiare;
- situația dvs. financiară și activele dvs.;
- alte informații comerciale pe care ni le-ați furnizat când ați deschis contul; și
- activitățile, planurile, obligațiunile scadente sau tranzacțiile cu alte persoane.

Informațiile de mai sus pot fi dezvăluite destinatarilor de mai sus atunci când:

- este necesar pentru efectuarea contabilității financiare, a auditării sau a evaluării riscului;
- utilizăm sisteme de informații sau echipamente tehnice (servere) comune;
- este necesar pentru furnizarea serviciilor pe care vi le oferim;
- este necesar pentru procesarea și executarea tranzacțiilor prin metode de plată specifice
- este necesar pentru dezvoltarea sau îmbunătățirea serviciilor pe care le oferim în grupul Revolut;
- este necesar pentru a vă furniza informații consolidate despre diferite entități ale grupului Revolut; sau
- ați consimțit să primiți conținut promoțional sau vi-l furnizăm pe baza altor motive legale.

De asemenea, este posibil să dezvăluim informațiile de mai sus unei terțe părți căreia i-am atribuit, cedat sau transferat ori am intenționat să îi atribuim, cedăm sau transferăm (orice parte din) afacerea, drepturile, cererile sau obligațiile noastre care derivă dintr-un contract încheiat cu dvs.

Toate cele de mai sus sunt numite „secretele clientului”, pe care trebuie să le protejăm așa cum este prevăzut de reglementările aplicabile. Ne vom asigura că părțile terțe cărora le dezvăluim informațiile de mai sus sunt legate printr-o obligație contractuală sau legală privind confidențialitatea, dacă nu este prevăzut altfel în lege.

Secretul clientului poate fi dezvăluit în cazul în care este cerut prin lege, în special la cererea autorităților de aplicare a legii, de reglementare, fiscale sau a altor autorități publice, precum și a autorității juridice care acționează în cadrul procedurilor legale. În orice situație în care trebuie să vă partajăm datele cu caracter personal, ne străduim să procedăm conform legilor de protecție a datelor cu caracter personal relevante..

Unele dintre caracteristicile pe care le punem la dispoziție în aplicația Revolut sunt de natură socială. Prin încheierea contractului, înțelegeți și confirmați că, în cazul în care nu v-ați modificat preferințele de confidențialitate în aplicația Revolut, alți utilizatori Revolut ar putea vedea informații limitate despre dvs. (cum ar fi numele, imaginea de profil și planul dvs. Revolut). De exemplu, dacă un client caută numele dvs. de utilizator în aplicație, va putea vedea numele complet și imaginea de profil. Vă puteți modifica setările de confidențialitate oricând în aplicația Revolut.

32. Proprietatea noastră intelectuală

Toată proprietatea intelectuală din produsele noastre (de exemplu, conținutul din aplicația noastră și de pe site-ul nostru, logo-ul și designul cardurilor noastre) sunt deținute de către compania noastră părinte, Revolut Ltd (societate înființată în Anglia și Țara Galilor cu numărul de înregistrare 08804411, cu sediul social la 30 South Colonnade, Londra, E14 5HX, Regatul Unit) și sunt utilizate de către noi și de către alte companii din Grupul Revolut. Nu trebuie să utilizați această proprietate intelectuală ca și când ar fi a dvs., decât pentru a beneficia de produsele noastre. De asemenea, nu trebuie să aplicați tehnici de inginerie inversă asupra niciunuia dintre produsele noastre (adică să le reproduceți după o examinare detaliată a construcției sau compoziției acestora).

33. Câteva aspecte juridice diverse

Contractul nostru cu dvs.

Numai dvs. și noi avem drepturi în temeiul contractului.

Contractul este personal pentru dvs. și nu puteți transfera niciun drept sau nicio obligație din acesta către nimeni altcineva.

Dreptul nostru de transfer și cesiune

Sunteți de acord și ne permiteți să fuzionăm, reorganizăm, să divizăm parțial, să transformăm sau să executăm orice altă formă de reorganizare sau restructurare a companiei sau afacerii noastre și/sau să ne transferăm sau să ne cesionăm către orice parte terță toate drepturile în temeiul prezenților termeni și condiții.

Vom transfera oricare dintre drepturile sau obligațiile dvs. și ale noastre în temeiul contractului numai dacă nu va avea un efect negativ semnificativ asupra drepturilor dvs. conform acestor termeni și condiții sau dacă trebuie să facem acest lucru pentru a respecta orice cerință legală sau de reglementare sau dacă acest lucru se realizează ca rezultat al implementării reorganizării (sau a unui proces similar). Vă veți putea închide contul în urma notificării cu privire la cesiune, fuziune, reorganizare sau a oricărei alte notificări similare.

Se aplică legislația din Lituania

La prezenta termenilor și condițiilor și la contract se aplică legislația din Republica Lituania. În ciuda acestui fapt, puteți în continuare să vă bazați pe regulile obligatorii de protecție a consumatorilor din țara din EEA din care locuiți.

Se aplică versiunea în limba engleză a contractului

Dacă acești termeni și condiții se traduc în altă limbă, traducerea are doar rol de referință și se va aplica versiunea în limba engleză. Prin încheierea acestui contract și prin acceptarea serviciilor Revolut, confirmați faptul că înțelegeți limba engleză și sunteți de acord să comunicați cu Revolut în limba engleză în ceea ce privește relațiile juridice care izvorăsc din prezentul contract, inclusiv în legătură cu transmiterea și rezolvarea oricăror reclamații.

Dreptul nostru la executarea contractului

Dacă ați încălcat contractul dintre dvs. și noi, iar noi nu ne executăm drepturile sau dacă întârziem cu executarea acestora, acest lucru nu ne va împiedica să executăm respectivele drepturi sau orice alte drepturi la o dată ulterioară.

Inițierea de acțiuni juridice împotriva noastră

Acțiunile juridice în temeiul acestor termeni și condiții pot fi aduse doar în fața instanțelor din Republica Lituania (sau a instanțelor din orice stat membru SEE în care locuiți).