1. Cosa contiene questo documento?

I presenti termini e condizioni (i "**Termini dei Negozi esclusivi**") costituiscono l'accordo legale tra il cliente e Revolut ("**noi/ci/Revolut**") per l'utilizzo delle funzionalità dei Negozi esclusivi nell'app Revolut (l'"**app**").

2. Che cos'è la funzionalità Negozi esclusivi?

La funzionalità Negozi esclusivi, disponibile nell'app, consente ai clienti iscritti al programma fedeltà RevPoints (i "**RevPoints**") di riscattare punti per prodotti o servizi selezionati, in base alla disponibilità (l'"**articolo**" o gli "**articoli**"). Non è possibile acquistare questi articoli in contanti.

La descrizione e le caratteristiche degli articoli sono disponibili nell'app. Gli articoli con elementi digitali, contenuti digitali e servizi digitali funzionano su dispositivi e sistemi operativi standard nelle versioni attuali che supportano la connettività internet, in conformità delle informazioni fornite in ciascuna descrizione del prodotto. Quando un determinato articolo è soggetto a misure di protezione tecnica, è espressamente indicato nella descrizione del prodotto insieme all'ambito delle restrizioni applicabili.

Effettuare un ordine nel Negozio esclusivo è un'attività di riscatto di punti e non un'attività di assegnazione di punti. Di conseguenza, il cliente non riceverà RevPoints per questi ordini. Per maggiori informazioni, consultare i Termini RevPoints. L'entità Revolut che fornisce al cliente il programma fedeltà RevPoints manterrà la responsabilità di eventuali transazioni di riscatto o rimborso RevPoints relative al Negozio esclusivo.

3. Procedura per effettuare l’ordine di un articolo

Riscatto di RevPoints per l’ordine
Per effettuare un ordine è necessario riscattare la quantità totale di RevPoints necessari per l'articolo, che appare nell'app. Facendo clic per confermare l'ordine nel Negozio esclusivo, i RevPoints vengono subito riscattati e detratti dal saldo.

Imposte e costi di spedizione
La quantità totale di RevPoints da riscattare per un articolo include tutte le imposte, i dazi e i costi di spedizione standard applicabili, salvo diversa indicazione nella schermata di pagamento.

Conferma dell’ordine e consegna
Se l'ordine effettuato riguarda contenuti digitali, l'articolo sarà subito disponibile per l'uso. Per tutti gli altri articoli acquistati, subito dopo l'ordine Revolut invierà un'e-mail di conferma all'indirizzo e-mail registrato associato al conto Revolut del cliente. In questa e-mail saranno indicati il numero di riferimento dell'ordine, le informazioni sugli articoli ordinati, i dettagli della consegna e la quantità totale di RevPoints riscattati (comprensivi di imposte, costi di spedizione e altri oneri).

Revolut prevede di effettuare la consegna degli articoli entro 30 giorni di calendario dalla data dell'ordine. Le consegne verranno effettuate solo presso gli indirizzi che si trovano nei territori indicati nell'app. I biglietti saranno consegnati elettronicamente all'indirizzo e-mail registrato con l'account Revolut del cliente.

4. Biglietti per eventi

Se il cliente riscatta i propri RevPoints per prenotare un biglietto, tenere presente che li mettiamo a disposizione per eventi organizzati e consegnati da terze parti. La quantità e la categoria dei biglietti disponibili su Negozi esclusivi variano a seconda del tipo di evento. Quando si prenota un biglietto, il cliente è tenuto a rispettare questi Termini dei Negozi esclusivi nonché i termini applicabili al biglietto da parte dell'organizzatore dell'evento di competenza o di qualsiasi altra terza parte associata all'evento (la terza parte).

L'emissione dei biglietti potrebbe essere soggetta a regole di ingresso o utilizzo, quali l'età minima, le politiche di sicurezza o una visuale limitata (un posto da dove potrebbe essere impossibile vedere una parte significativa del palco). Revolut, o terze parti, potrebbe anche limitare il numero di biglietti che è possibile prenotare per ogni evento; le quantità massime saranno chiaramente visualizzate nell'app prima di riscattare che il cliente riscatti i propri RevPoints. È responsabilità del cliente controllare tutte le informazioni e le restrizioni mostrate durante il processo di prenotazione. Revolut non sarà responsabile se al cliente (o al suo ospite) non verrà consentito l'ingresso o verrà allontanato dalla sede dall'organizzatore per qualsivoglia motivo, tra cui il mancato rispetto dei requisiti di età o dei protocolli sanitari e di sicurezza.

Cosa accade qualora l'evento non sia più disponibile o subisca modifiche?
Qualora un evento venga cancellato, riprogrammato o modificato in misura sostanziale, il nostro team di supporto compirà ogni ragionevole sforzo per avvisare il cliente una volta ricevuti i dati necessari dalle terze parti. Non possiamo garantire al cliente di riuscire a informarlo prima della data dell'evento. Incombe al cliente la responsabilità di controllare se un evento si svolgerà come da programma.

Qualora un evento venga annullato e non riprogrammato, il cliente riceverà un rimborso totale dei rispettivi RevPoints. Nel caso di eventi su più giorni, se alcuni giorni vengono annullati, al cliente potrebbe essere offerto un rimborso parziale proporzionale.

Qualora un evento venga riprogrammato, il relativo biglietto sarà valido per la nuova data. Qualora il cliente non intenda accettare la nuova data, deve notificarlo a Revolut nell'app tramite la funzione di Assistenza affinché sia disposto un rimborso dei rispettivi RevPoints. La mancata notifica tempestiva sarà considerata da Revolut quale conferma a partecipare all'evento riprogrammato.

Qualora un evento sia "materialmente modificato", i biglietti del cliente saranno di norma validi per l'evento riprogrammato. Qualora il cliente non intenda partecipare all'evento a causa della modifica, dovrà notificarlo a Revolut nell'app tramite la funzione di Assistenza entro la scadenza indicata, affinché Revolut possa predisporre il rimborso dei rispettivi RevPoints. Un evento sarà considerato materialmente modificato se, secondo la ragionevole opinione di Revolut, subentra una modifica che rende l'evento significativamente diverso da ciò che un cliente potrebbe ragionevolmente attendersi. Non costituiscono variazioni materiali i seguenti elementi:

- Modifiche alla band di supporto o a singoli membri della band stessa.
- Variazioni alla programmazione di un festival o di un evento con più artisti.
- Pessime condizioni meteorologiche.
- Inizio in ritardo di un'esibizione.
- L'interruzione di un evento già in gran parte svolto.
-

5. Policy sui resi

Oltre al diritto di recesso di 14 giorni previsto per legge (per il pieno diritto alla comunicazione di recesso, vedere l'Allegato 1 infra),il cliente può cambiare idea e restituire un articolo entro **30 giorni** dalla data di ricezione. In questo caso:

- **Costi:** Revolut coprirà i costi di spedizione standard per il reso..
- **Rimborsi:** in linea con le condizioni indicate di seguito, Revolut rimborserà al cliente la quantità totale di RevPoints riscattati per ordinare l'articolo, oltre a eventuali costi di spedizione applicabili. L'elaborazione del reso verrà effettuata da Revolut entro 14 giorni dalla ricezione dell'articolo o di una prova di avvenuta spedizione da parte del cliente, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per primo. Revolut non erogherà rimborsi in contanti.

I biglietti per gli eventi sono esplicitamente esclusi da questa policy sui resi. Per informazioni sui rimborsi relativi ai biglietti, vedere la Sezione 4 di cui sopra.

I beni digitali, come i temi dell'app, sono esplicitamente esclusi da questa policy sui resi. I riscatti su tali beni sono definitivi e non si possono rimborsare.

Condizioni per il reso
Per ottenere il rimborso completo dei RevPoints riscattati in base alla policy sui resi indicata in precedenza:

- Gli articoli resi devono trovarsi nelle loro condizioni originali.
- Gli articoli devono essere completi delle etichette, delle confezioni e degli accessori originali.
- Il cliente deve spedire l'articolo a Revolut immediatamente e, in ogni caso, entro e non oltre 14 giorni dalla data in cui ha comunicato a Revolut l'intenzione di procedere con il reso.
-

Modalità per effettuare il reso
Per avviare un reso è necessario contattare il team di supporto tramite l'app entro 30 giorni dalla ricezione dell'articolo. Revolut fornirà al cliente un'etichetta di reso e le istruzioni necessarie per la spedizione dell'articolo.

Eccezioni
Anche nell'ambito della presente policy sui resi entro 30 giorni, Revolut non accetterà il reso dei seguenti articoli:

- **Prodotti personalizzati:** gli articoli realizzati su misura per il cliente (ad es., gli articoli che riportano incisioni o iscrizioni), a meno che non siano difettosi.
- A**rticoli sensibili per motivi igienici:** prodotti sigillati (ad esempio, orecchini, costumi da bagno o bottiglie) ai quali è stato rimosso il sigillo dopo la consegna.
- **Kit e pacchetti:** se un articolo viene venduto all'interno di un pacchetto che contiene più pezzi, il cliente dovrà effettuare il reso dell'intero pacchetto. Revolut non può procedere al rimborso per singoli elementi di un kit o di un pacchetto.
- **Biglietti:** I biglietti non si possono annullare, scambiare o rivendere e non sono rimborsabili, a meno che non soddisfino una delle condizioni indicate nella Sezione 4 supra.
-

6. Altri diritti legali

In base alla legge, il cliente è titolare di altri diritti in relazione ad articoli errati, difettosi, non idonei allo scopo previsto o di qualità insoddisfacente. Per maggiori informazioni sui propri diritti, visitare il sito web Citizens Advice. Per eventuali comunicazioni con Revolut in merito a un articolo ordinato che rientra in una di queste categorie, è possibile contattare il team di supporto tramite l'app.

A seconda della residenza del cliente, i diritti di garanzia previsti dalla legge del paese si applicano a tutti gli articoli difettosi, danneggiati, errati o non corrispondenti alla descrizione. Per eventuali problemi relativi a un articolo difettoso o errato, contattare il team di supporto di Revolut tramite l'app.

7. Trattamento dei dati personali del cliente da parte di Revolut

Quando il cliente effettua un ordine tramite il Negozio esclusivo, gli viene chiesto di fornire alcuni dati per confermare l'ordine, ad esempio le informazioni di contatto e l'indirizzo di consegna. Revolut avrà bisogno di trattare questi dati personali e condividerli con partner terzi per l'evasione e la consegna degli ordini (se pertinente) per consentire loro di prelevare e confezionare gli articoli e consegnarli al cliente.

Le informazioni condivise da Revolut includono nome e cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail e indirizzo di consegna del cliente. Revolut condividerà tutti i dati personali con i partner in modo sicuro.

Se il nostro team di supporto ha bisogno di assistenza in relazione a eventuali problemi con la consegna, Revolut contatterà il cliente attraverso la funzionalità di chiamata o di chat nella casella di posta elettronica del supporto all'interno dell'app. Il nostro team di supporto tratterà tutti i dati personali forniti a Revolut dal cliente nell'ambito del trattamento e potrà condividere i dati personali del cliente con i partner per l'evasione e la consegna degli ordini ai fini della risoluzione del problema (ad esempio, per predisporre una nuova consegna).

Revolut potrebbe inoltre trattare i dati personali del cliente nel caso in cui il cliente presenti un reclamo (vedere la sezione sottostante) o fornisca un feedback sulla sua esperienza con i Negozi esclusivi. Revolut tratterà queste informazioni per cercare di risolvere eventuali dubbi e per migliorare la funzionalità Negozi esclusivi in futuro.

Revolut tratterà tutti i dati personali ottenuti in seguito all'utilizzo della funzionalità Negozi esclusivi in conformità con l'Informativa sulla privacy applicabile al conto Revolut del cliente

(disponibile su www.revolut.com/privacy).

8. Modalità di presentazione di un reclamo

Se il cliente non è soddisfatto del servizio (della funzionalità Negozi esclusivi o di un altro servizi correlato), Revolut farà del proprio meglio per risolvere il problema. Il cliente può contattare Revolut tramite l'app nella sezione Aiuto, oppure inviando un'e-mail all'indirizzo formalcomplaints@revolut.com o compilando ilmodulo online per i reclami. Per maggiori informazioni sul trattamento dei reclami da parte di Revolut, è possibile consultare la nostra Policy sui reclami.

9. Disposizioni di legge

Oggetto	Clausola
Informazioni sulla società	Revolut Ltd è una società registrata in Inghilterra e Galles con il numero di iscrizione al Registro delle imprese 08804411 e con sede in 30 South Colonnade, Londra, E14 5HX, Regno Unito.
Legge applicabile	Al presente accordo si applicano le leggi di Inghilterra e Galles. Nonostante ciò, il cliente può comunque fare affidamento sulle norme obbligatorie di protezione dei consumatori del paese in cui vive.
Controversie	I tribunali di Inghilterra e Galles saranno competenti per eventuali controversie tra il cliente e Revolut. Se il cliente vive in un altro paese al di fuori del Regno Unito, potrà intraprendere altre azioni presso i tribunali del proprio paese, in base alla legislazione locale sulla tutela dei consumatori.
Responsabilità	A Revolut incombe la responsabilità di fornire al cliente gli articoli che rispettano i presenti Termini. Se gli articoli non rispettano i Termini, il cliente può esercitare i diritti riconosciuti a titolo della legge in materia di garanzie ai consumatori, in particolare il diritto di richiedere una riparazione o sostituzione, nonché una riduzione del prezzo o il recesso dal contratto.

Oggetto	Clausola
Termini applicabili	I Termini dei Negozi esclusivi costituiscono l'intero accordo tra il cliente e Revolut in relazione ai Negozi esclusivi. I Termini personali e i Termini RevPoints sono applicabili al cliente in relazione al conto personale e all'uso di RevPoints con l'entità Revolut pertinente che fornisce i servizi in questione. A scanso di equivoci, le FAQ non fanno parte dell'accordo tra Revolut e il cliente.
Modifiche	In caso di modifiche ai Termini dei Negozi esclusivi che comportano uno svantaggio per il cliente, Revolut darà un preavviso di almeno 30 giorni. Qualora un ordine sia stato effettuato prima dell'entrata in vigore dell'ultima versione dei Termini dei Negozi esclusivi, i diritti del cliente in relazione a quell'ordine non saranno interessati. Se le modifiche non arrecano danni al cliente, Revolut potrà apportarle immediatamente senza preavviso.
Diritto di Revolut di far valere i presenti Termini	Se il cliente viola i Termini dei Negozi esclusivi e Revolut non esercita immediatamente i propri diritti, Revolut si riserva il diritto di esercitarli in un secondo momento.
I presenti Termini sono scindibili	Nel caso in cui una qualsiasi disposizione dei Termini dei Negozi esclusivi fosse ritenuta illegale, le restanti continueranno ad avere validità.
Nessun diritto per i soggetti terzi	I soggetti terzi non vantano alcun diritto ai sensi dei presenti Termini in base al Contracts Act (diritti dei soggetti terzi) del 1999.
Prevalenza della versione inglese	I Termini dei Negozi esclusivi potrebbero essere tradotti in altre lingue. In caso di incongruenze con una traduzione, si applica e prevale la versione inglese dei presenti Termini.

Allegato 1

Diritto di comunicazione di recesso
Diritto di recesso Il cliente ha diritto di recedere dal presente contratto entro quattordici giorni senza fornire alcuna motivazione alla sua azione. Il periodo previsto per il recesso è di quattordici giorni a partire dal giorno della stipula del contratto. Se il cliente ha acquistato merci, il periodo decorre dal giorno di ricevimento delle merci in questione. Se il giorno di scadenza coincide con una festività, un sabato o una domenica, la scadenza è prorogata al successivo giorno lavorativo/feriale. Per esercitare il diritto di recesso, il cliente deve dare notifica a

Diritto di comunicazione di recesso

Revolut Ltd
30 South Colonnade
London E14 5HX
Regno Unito
E-mail: support@revolut.com
Chat in-app: accessibile tramite la sezione Aiuto dell'app

tramite una precisa dichiarazione (ad esempio una lettera inviata per posta o un'e-mail) attestante la decisione del cliente di recedere da questo contratto. Per questa operazione, il cliente può utilizzare il modulo di recesso di cui è riportato un campione nell'allegato, ma non è obbligatorio.
Per rispettare il periodo di recesso, è sufficiente che il cliente invii la notifica dell'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo in questione.

Conseguenze del recesso
Qualora il cliente receda dal contratto, Revolut deve rimborsare tutti i pagamenti ricevuti dal cliente, tra cui i costi di consegna (tranne i costi aggiuntivi dovuti alla scelta di un tipo di consegna diverso da quello standard più economico offerto da Revolut), immediatamente e al più tardi entro quattordici giorni dal giorno in cui a Revolut perviene la notifica del recesso del cliente da questo contratto. Per il rimborso, Revolut si avvarrà degli stessi mezzi di pagamento usati dal cliente per la transazione originale, a meno che non si convenga diversamente con il cliente; in nessun caso al cliente verranno addebitate commissioni per il rimborso.
Qualora il cliente abbia richiesto che i servizi inizino durante il periodo di recesso (ad esempio, riscattando i RevPoints), dovrà pagare a Revolut un importo proporzionale ai servizi già forniti fino al momento della comunicazione dell'esercizio del diritto di recesso da questo contratto, rispetto alla copertura completa del contratto. Questo significa che i punti già spesi non saranno rimborsati.

Esempio di modulo di recesso

(Se si vuole recedere dal contratto, compilare il presente modulo e rispedirlo a Revolut.)

A:
Revolut Ltd
30 South Colonnade
London E14 5HX
Regno Unito
E-mail: support@revolut.com
Chat in-app: accessibile tramite la sezione Aiuto dell'app

Con la presente comunicazione dichiaro di recedere dal contratto da me concluso per la partecipazione al programma RevPoints.

Data del contratto/Data della consegna (cancellare la voce non pertinente):
Nome e indirizzo del mittente:
Indirizzo e-mail collegato al conto Revolut del mittente:
Firma del mittente (solo per la notifica in formato cartaceo):
Data: