1. O que é este documento?

Estes termos e condições (os **Termos**), juntamente com os Termos dos RevPoints e os Termos Pessoais, formam um acordo legal entre você e a Revolut (**nós/Revolut**) quando você usa o produto Exclusive Store no aplicativo da Revolut (o **Aplicativo**).

2. O que é a Exclusive Store?

A Exclusive Store é um produto oferecido pela Revolut Ltd. que permite que os clientes inscritos no programa de fidelidade RevPoints (o **RevPoints**), com a entidade Revolut que fornece a sua conta Revolut, resgatem seus pontos por mercadorias ou serviços selecionados, sujeitos à disponibilidade (o(s) **Item(ns)**). Você não pode usar dinheiro em espécie ou saldo em conta para comprar quaisquer Itens.
Fazer um pedido na Exclusive Store é uma "Atividade de Resgate de Pontos" e não uma "Atividade de Recebimento de Pontos", o que significa que você não ganhará RevPoints nesses pedidos. Consulte os Termos do RevPoints para mais detalhes.

3. Como faço um pedido de um Item?

Resgatar RevPoints para fazer pedidos
Você faz um pedido resgatando o total de RevPoints necessários para o Item. Quando você clica para confirmar seu pedido na Exclusive Store, seus RevPoints são resgatados e deduzidos do seu saldo imediatamente.
Impostos e custos de entrega
O número total de RevPoints a ser resgatado para pedir um Item inclui todos os impostos aplicáveis, taxas alfandegárias e custos de entrega padrão (a menos que indicado de outra forma na página de checkout).
Confirmação de pedido e entrega
Se você fizer um pedido de conteúdo digital, o Item estará imediatamente disponível para uso. Para quaisquer outros itens comprados, assim que você fizer o seu pedido, enviaremos um e-mail de confirmação para o endereço de e-mail registrado na sua conta Revolut. Este e-mail incluirá o número do seu pedido, os detalhes do(s) Item(ns) que você encomendou, os detalhes de entrega e o valor total de RevPoints resgatados (incluindo custos de entrega, impostos e quaisquer outras taxas).

Realizaremos entregas apenas para endereços localizados nos territórios listados em nosso Aplicativo. Os ingressos serão entregues eletronicamente no endereço de e-mail registrado na sua conta Revolut.

4. Ingressos para eventos

Se você resgatar seus RevPoints para comprar um ingresso, observe que os disponibilizamos para eventos organizados e realizados por terceiros. A quantidade e a categoria dos ingressos disponíveis na Exclusive Store variam de acordo com o tipo de evento. Ao comprar um ingresso, você deve seguir estes Termos, bem como os termos aplicáveis ao ingresso pelo organizador do evento relevante ou por qualquer outro terceiro associado ao evento (o "**Terceiro**").
Os ingressos emitidos podem ser sujeitos a regras de entrada ou de uso, como idade mínima, políticas de segurança ou visão parcial (onde você pode não conseguir ver uma parte significativa do palco). Também podemos limitar o número de ingressos que você pode reservar para cada evento; as quantidades máximas serão claramente exibidas no Aplicativo antes de você resgatar seus RevPoints. É de sua responsabilidade verificar todas as informações e restrições mostradas durante o processo de reserva.
Não seremos responsáveis se sua entrada (ou a do seu convidado) for recusada ou se vocês forem retirados do local pelo organizador por qualquer motivo, incluindo o não cumprimento dos requisitos de idade ou de protocolos de saúde e segurança.
E se o evento ficar indisponível ou for alterado?
Se um evento for cancelado, reagendado ou substancialmente alterado, nossa equipe de Suporte fará esforços razoáveis para notificá-lo assim que recebermos os detalhes necessários do terceiro. Não podemos garantir que você será informado antes da data do evento. É de sua responsabilidade verificar se um evento ocorrerá conforme planejado.
Se um evento for cancelado e não for reagendado, você receberá um reembolso total dos seus RevPoints. Para eventos de vários dias em que alguns dias são cancelados, um reembolso parcial proporcional poderá ser oferecido.
Se um evento for reagendado para uma nova data, seu ingresso permanecerá válido para o evento atualizado. Se você não desejar comparecer nessa data, você deve nos notificar no Aplicativo através da nossa função de Suporte para que possamos emitir um reembolso dos seus RevPoints. A falha em nos notificar a tempo, prazo este que variará de evento para evento, será tratada como sua confirmação de comparecimento na data alterada do evento.
Se um evento for "substancialmente alterado", seus ingressos geralmente serão válidos para o evento atualizado. Se você optar por não comparecer devido a esta

alteração, deverá nos notificar no Aplicativo através da nossa função de Suporte dentro do prazo indicado, para que possamos emitir o reembolso dos seus RevPoints. Um evento será considerado substancialmente alterado se, em nosso melhor discernimento, houver uma mudança que o torne significativamente diferente do que um cliente esperaria de forma razoável. Os seguintes casos não constituem alterações substanciais:

- Mudanças nas atrações de abertura ou em membros individuais de uma banda.
- Mudanças no line-up de um festival ou em eventos com várias atrações.
- Más condições climáticas.
- Atrasos no horário de início de uma apresentação.
- Um evento ser encerrado mais cedo se a maior parte da apresentação já tiver ocorrido.

5. Política de devoluções

Além do seu direito legal de arrependimento dentro de 14 dias, você pode mudar de ideia e devolver um Item em até 30 dias após recebê-lo. Nesse caso:

- **Custo:** Nós arcaremos com o custo do frete de devolução padrão.
- **Reembolsos:** Sujeito às condições abaixo, reembolsaremos o número total de RevPoints resgatados para encomendar o Item, além de quaisquer taxas de entrega aplicáveis. Processaremos o seu reembolso dentro de 14 dias após recebermos o Item ou o seu comprovante de devolução (o que ocorrer primeiro). Não emitiremos nenhum reembolso em dinheiro.

Ingressos para eventos estão expressamente excluídos desta política de devoluções. Por favor, veja a seção 4 acima "*E se o evento ficar indisponível ou for alterado?*" para informações sobre reembolsos relacionados a ingressos.

Condições para devolução

Para obter um reembolso total dos seus RevPoints resgatados sob a nossa política de devoluções mencionada acima:

- Os itens devem ser devolvidos novos, sem uso e intactos, em sua condição original.
- Os itens devem conter todas as etiquetas, embalagens e acessórios anexados.
- Você deve postar o Item de volta para nós imediatamente e, em qualquer caso, impreterivelmente em até 14 dias após nos notificar sobre a devolução.

Como devolver

Para iniciar uma devolução, entre em contato com nossa equipe de Suporte pelo Aplicativo em até 30 dias após o recebimento do seu Item. Forneceremos uma etiqueta de devolução e instruções sobre como enviar o Item de volta para nós.
Exceções
Mesmo sob esta política de devoluções de 30 dias, não podemos aceitar devoluções de:

- **Bens Personalizados:** Itens feitos sob as suas especificações (ex: itens gravados ou com inscrições), a menos que apresentem defeito.
- **Itens de Higiene:** Bens selados (como brincos, roupas de banho ou garrafas de água) que tiveram o lacre rompido após a entrega.
- **Conjuntos e Pacotes:** Se um Item for vendido como um pacote contendo várias peças, você deverá devolver o pacote completo. Não podemos reembolsar partes individuais de um conjunto ou pacote.
- **Ingressos:** Ingressos não podem ser cancelados, trocados ou revendidos e não são reembolsáveis, a menos que atendam a alguma das condições estabelecidas na seção 4 acima "E se o evento ficar indisponível ou for alterado?".

6. Outros direitos legais

Você tem direitos legais adicionais em relação a Itens que estejam incorretos, com defeito, impróprios para o uso ou de qualidade insatisfatória. Você pode consultar o **Código de Defesa do Consumidor do Brasil** para saber mais sobre seus direitos. Para falar conosco sobre um Item que você encomendou e que se enquadra em qualquer uma dessas categorias, basta entrar em contato com nossa equipe de Suporte pelo Aplicativo.

7. Como processamos os seus dados pessoais?

Ao fazer um pedido através da Exclusive Store, será solicitado que você forneça certas informações para confirmar o pedido, como seus dados de contato e endereço de entrega. Precisaremos processar esses dados pessoais e compartilhá-los com nossos parceiros logísticos e de entrega terceirizados (quando aplicável) para que eles possam separar, embalar e entregar o seu Item a você.
As informações que compartilharemos incluirão seu nome e sobrenome, seu número de telefone, seu endereço de e-mail e seu endereço de entrega. Compartilharemos todos os dados pessoais com nossos parceiros de forma segura.

Se houver problemas com a sua entrega e a nossa equipe de Suporte precisar ajudar a resolvê-los, eles interagirão com você através da funcionalidade de chamada ou chat na caixa de entrada do Suporte dentro do aplicativo da Revolut. Nossa equipe de Suporte processará quaisquer dados pessoais que você nos fornecer como parte desse processo e poderá compartilhar seus dados pessoais com nossos parceiros logísticos ou de entrega para que possamos resolver o problema (por exemplo, para providenciar uma reentrega).
Também poderemos processar seus dados pessoais caso você envie uma reclamação (consulte a seção abaixo) ou nos forneça algum feedback sobre sua experiência com a Exclusive Store. Processaremos essas informações para que possamos tentar resolver quaisquer preocupações que você tenha levantado e para podermos melhorar o produto da Exclusive Store no futuro.
A Revolut processará todos os dados pessoais obtidos como resultado do seu uso da Exclusive Store em conformidade com o Aviso de Privacidade aplicável à sua conta Revolut (disponível em www.revolut.com/privacy).

8. Como faço uma reclamação?

Se você não estiver satisfeito com o nosso serviço (seja em relação à Exclusive Store ou ao serviço de pagamento subjacente), tentaremos corrigir a situação. Entre em contato conosco pelo Aplicativo na seção de Ajuda, envie-nos um e-mail para ouvidoria@revolut.com ou preencha nosso formulário de reclamações online. Nossa Política de Reclamações contém mais informações sobre como lidamos com as reclamações.

9. Disposições legais

Informações da Empresa	A Revolut Ltd está registrada na Inglaterra e no País de Gales sob o número de empresa 08804411, na 30 South Colonnade, Londres E14 5HX, Reino Unido
Lei aplicável	As leis da Inglaterra e do País de Gales se aplicam a este acordo. Apesar disso, você também pode contar com as regras obrigatórias de proteção ao consumidor do país onde reside
Disputas	Os tribunais da Inglaterra e do País de Gales têm jurisdição sobre quaisquer

Informações da Empresa	A Revolut Ltd está registrada na Inglaterra e no País de Gales sob o número de empresa 08804411, na 30 South Colonnade, Londres E14 5HX, Reino Unido
	disputas entre nós. Se você mora em um país fora do Reino Unido, pode tomar outras medidas nos tribunais de onde reside, se as leis locais do consumidor assim o exigirem.
Acordo integral	Estes Termos da Exclusive Store, juntamente com os Termos Pessoais e os Termos do RevPoints que você celebrou com a entidade Revolut que lhe fornece o recurso RevPoints, constituem o acordo integral entre você e a Revolut em relação à Exclusive Store. Para evitar dúvidas, as Perguntas Frequentes (FAQs) não fazem parte do nosso acordo com você.
Alterações	Podemos fazer alterações nestes Termos da Exclusive Store a qualquer momento. Nós o notificaremos sobre alterações caso elas afetem seus direitos. Se você tiver feito um pedido, seus direitos em relação a esse pedido não serão afetados.
Nosso direito de transferência	Podemos transferir e/ou ceder nossos direitos e/ou obrigações sob este acordo se acreditarmos razoavelmente que isso não terá um efeito significativo em seus direitos sob este acordo, ou se formos obrigados a fazê-lo por lei. Você não pode fazer isso.
Nosso direito de executar estes termos	Se você violar os Termos da Exclusive Store e não exercermos nossos direitos imediatamente, nos reservamos o direito de exercer nossos direitos em uma data posterior.
Estes termos são independentes	Se algo nestes Termos for considerado ilegal, o restante destes termos continuará sendo aplicado.
Sobrevivência	As seguintes disposições destes Termos da Exclusive Store continuarão em vigor após a rescisão ou o

Informações da Empresa	A Revolut Ltd está registrada na Inglaterra e no País de Gales sob o número de empresa 08804411, na 30 South Colonnade, Londres E14 5HX, Reino Unido
	encerramento da sua conta de pagamento e permanecerão em pleno vigor e efeito.
A versão em português prevalece	Estes Termos são publicados em inglês e em português, e qualquer tradução é apenas uma cortesia e uma tradução não oficial. A versão em português destes Termos da Exclusive Store se aplicará e prevalecerá em caso de inconsistência com qualquer tradução.

10. Informações de contato

Chat online: https://www.revolut.com/pt-BR/contact-us/
Telefones de suporte: +55 11 5039 1888 e +55 0800 591 1445 (ligação gratuita);
E-mails:

- **support@revolut.com** - atendimento aos clientes
- **Ouvidoria:** disponível em dias úteis, das 8:00 às 18:00 do horário de Brasília, pelo telefone 0800 591 1329 ou pelo e-mail: **ouvidoria@revolut.com** - reclamações que não puderam ser sanadas pelos canais de atendimento aos clientes acima expostos
- **courtorders@revolut.com** - fraudes, requisição de informações ou de bloqueios de valores
- **juridico@revolut.com** - assuntos judiciais ou outros assuntos jurídicos