

## **Para os clientes que subscreveram ou mudaram para o plano Premium ou Metal antes de 25 de janeiro de 2022:**

O Utilizador pode consultar os Termos do Seguro de Viagem para utilizadores Premium [aqui](#).

O Utilizador pode consultar o Documento de Informações sobre o Produto de Seguro de Viagem para utilizadores Premium [aqui](#).

O Utilizador pode consultar os Termos do Seguro de Viagem para utilizadores Metal [aqui](#).

O Utilizador pode consultar o Documento de Informações sobre o Produto de Seguro de Viagem para utilizadores Metal [aqui](#).

## **Para clientes que subscreveram ou mudaram para o plano Premium ou Metal no dia ou após o dia 25 de janeiro de 2022. Também se aplica a clientes que tenham recebido o aviso de que vão mudar para os nossos novos benefícios de Seguro de Viagem a partir de 1 de abril de 2022:**

O Utilizador pode consultar os Termos do Seguro de Viagem para utilizadores Premium [aqui](#).

O Utilizador pode consultar o Documento de Informações sobre o Produto de Seguro de Viagem para utilizadores Premium [aqui](#).

O Utilizador pode consultar os Termos do Seguro de Viagem para utilizadores Metal [aqui](#).

O Utilizador pode consultar o Documento de Informações sobre o Produto de Seguro de Viagem para utilizadores Metal [aqui](#).

Os presentes Termos do Seguro entram em vigor a partir de 25 de janeiro de 2022. Clique [aqui](#) para consultar a versão anterior dos Termos do Seguro que se aplicam até 25 de janeiro de 2022.

# **A minha aquisição de seguro com a Revolut**

## **1. Por que razão são importantes os presentes Termos?**

Os presentes Termos definem o papel e as responsabilidades da Revolut quando o Utilizador efetua a aquisição de um seguro através da app Revolut na condição de utilizador standard. Estes fazem parte do acordo legal do Utilizador para connosco no âmbito deste serviço. Estes indicam ao Utilizador:

- a forma como a Revolut é responsável por permitir que o Utilizador adquira produtos de seguro através da app Revolut; e
- a forma como os parceiros de seguros selecionados pela Revolut são responsáveis pelo seguro escolhido e por auxiliar em qualquer reclamação apresentada.

## **2. Sobre nós**

Nos presentes Termos, "nós" refere-se à Revolut Payments UAB.

Quando o Utilizador adquire um seguro através da app Revolut, nós somos responsáveis por apresentar o Utilizador ao nosso parceiro de seguros e por recolher o montante que o Utilizador paga pelo seguro, tal como descrito nos presentes Termos.

A Revolut Payments UAB é autorizada e regulada pelo Banco da Lituânia tanto como instituição financeira eletrónica e como agência de corretagem e mediação de seguros. A Revolut

Payments UAB está registada com o número de registo de pessoa coletiva 304940980 e tem sede social em Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, República da Lituânia. Pode consultar mais informações sobre a autorização da Revolut Payments UAB enquanto agência de corretagem e mediação de seguros no site do Banco da Lituânia através desta [ligação](#).

### 3. Adquirir um seguro através da app Revolut

Quando o Utilizador adquire um seguro através da app Revolut, nós iremos:

- apresentar o Utilizador ao nosso parceiro de seguros para contacto com o produto de seguro relevante;
- providenciar ao Utilizador o acesso ao "Documento de informações relativas ao produto de seguro" (preparado pela seguradora relevante, a qual define os detalhes do produto de seguro) e a outras informações úteis, incluindo sem limitação os direitos e as obrigações das Partes antes de o Utilizador adquirir o produto de seguro;
- oferecer orientação para o Utilizador encontrar o produto de seguro quando utilizar a app Revolut (sujeito a disponibilidade) para que possa concordar em adquiri-lo;
- fornecer informações sobre custos dos seguros fornecidos pelos nossos parceiros de seguros;
- recolher, junto do Utilizador, o custo do produto de seguro e efetuar o pagamento junto do nosso parceiro de seguros no âmbito da cobertura do seguro do Utilizador;
- emitir uma apólice de seguro individual em nome da seguradora relevante; e
- oferecer ao Utilizador acesso contínuo à documentação do produto do seguro (incluindo a apólice de seguros existente entre o Utilizador e o nosso parceiro de seguros) através da app Revolut, assim que o Utilizador efetuar a aquisição.

Ao enviar as informações necessárias para efeitos de contrato de seguro através da app Revolut, o Utilizador está a confirmar a intenção de celebrar o referido contrato de seguro através da Revolut Payments UAB.

Assim que o seguro for adquirido, a seguradora será diretamente responsável perante o Utilizador no que toca a:

- efetuar o tratamento de qualquer reclamação apresentada; e
- efetuar todos os pagamentos ao Utilizador após uma reclamação resolvida com sucesso. Não seremos responsáveis pela execução de qualquer seguro celebrado através de nós e não seremos responsáveis caso o nosso parceiro de seguros falhe ou não cumpra com as suas obrigações ao abrigo de qualquer contrato de seguro celebrado com o Utilizador, incluindo se a seguradora não cumprir com as suas obrigações ao abrigo de qualquer um dos referidos contratos de seguro.

Não seremos responsáveis pela execução de qualquer seguro celebrado através de nós e não seremos responsáveis caso o nosso parceiro de seguros falhe ou não cumpra com as suas obrigações ao abrigo de qualquer contrato de seguro celebrado com o Utilizador, incluindo se a seguradora não cumprir com as suas obrigações ao abrigo de qualquer um dos referidos contratos de seguro.

### 4. De que forma recolhemos o pagamento do Utilizador?

Quando o Utilizador efetua o pagamento de um produto de seguro, iremos recolher o dinheiro da sua conta Revolut, tal como descrito na app. Nós ficamos com este pagamento como corretor de seguros do nosso parceiro de seguros, o que significa que o seguro fica efetivamente pago sem qualquer atraso assim que recolhermos o dinheiro da conta. Da mesma forma, caso o Utilizador tenha direito a um reembolso a qualquer altura, este dinheiro passará a ser do Utilizador quando efetuarmos o pagamento.

Quando o Utilizador nos solicitar o pagamento a partir da sua conta Revolut, estará a efetuar o pagamento à Revolut Payments UAB a partir do dinheiro eletrónico da conta, conforme descrito nos termos da conta.

Acordámos com os nossos parceiros de seguros que estes partilham uma parte do pagamento do produto de seguro connosco como comissão, uma vez que os nossos serviços permitem que estes cheguem aos clientes interessados. Isto significa que agimos com base no mandato dos nossos parceiros de seguros e não do Utilizador, contudo temos sempre em conta os interesses dos segurados. Estabelecemos a apólice com a seguradora em nome do Utilizador. O Utilizador não tem de pagar por este serviço. Recebemos uma comissão da parte da seguradora, a qual representa uma percentagem do prémio total anual. Se o tipo de apólice que vendemos atingir metas de lucro específicas, a seguradora também nos paga parte desse lucro. O Utilizador poderá entrar em contacto connosco, através do apoio na app, para ter conhecimento do montante de qualquer comissão que recebemos no que diz respeito ao produto de seguro que adquirir.

## 5. Os nossos parceiros de seguros

Atualmente, os nossos parceiros de seguros são os seguintes:

- White Horse Insurance Ireland dac, morada: Rineanna House, Free Zone First Floor, Shannon, Co. Clare, V14 CA36, Irlanda;
- AWP P&C S.A. – filial dos Países Baixos, a negociar como Allianz Assistance e/ou Allianz Travel; e simplesurance GmbH, morada: Poeldijkstraat 4, 1059 VM, Amsterdam (subscrito pela Allianz Global Assistance, AWP P&C S.A. – filial dos Países Baixos);
- O nosso parceiro de seguros Qover S.A. é regulado pela autoridade de Serviços Financeiros e de Mercados sob o número de registo 0650.939.878. A morada registada é Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelas, Bélgica.

Periodicamente, poderemos atualizar a presente lista.

Não possuímos quaisquer bens, diretos ou indiretos, que representem direitos de voto ou qualquer capital sobre os nossos parceiros de seguros. Os nossos parceiros de seguros e as suas empresas-mãe não possuem quaisquer bens, diretos ou indiretos, que representem direitos de voto ou qualquer capital sobre nós. Os nossos parceiros de seguros não são membros do grupo de empresas Revolut. Para além disso, não temos a obrigação contratual de efetuar negócios de distribuição de seguros exclusivamente com os parceiros de seguros mencionados acima. Foram simplesmente escolhidos por nós, uma vez que providenciam produtos de seguro que, na nossa opinião, poderão ser considerados úteis pelos clientes. Não iremos oferecer aconselhamento com base numa análise justa e pessoal no que diz respeito à adequação de um determinado produto de seguro no que toca às necessidades e circunstâncias do Utilizador, mas providenciamos informações relativas a estes produtos de seguro que deverão ajudar a tomar a decisão. Também não oferecemos incentivos à nossa equipa pela venda de produtos de seguro.

## 6. E se algo não correr como esperado?

### **Como efetuar uma reclamação relacionada com o seguro**

Para efetuar uma reclamação no âmbito do seguro, o Utilizador terá de entrar diretamente em contacto com o parceiro de seguros. Pode descobrir como fazê-lo na secção de seguros da app Revolut. Todas as informações estão presentes na apólice de seguros disponível na app Revolut após a compra.

### **Reclamações sobre o produto de seguro**

Se o Utilizador pretender apresentar uma reclamação relativa ao produto de seguro adquirido ou em relação a qualquer reivindicação de pagamento ao abrigo do seguro, irá ter de contactar o parceiro de seguros diretamente. Todas as informações de como fazê-lo estão presentes na apólice de seguro providenciada.

### **Reclamações sobre o nosso serviço**

Daremos sempre o nosso melhor, mas compreendemos que, por vezes, as situações podem não correr conforme esperado. Se o Utilizador (ou qualquer outra parte interessada) tiver uma reclamação a apresentar, deverá entrar em contacto connosco. Aceitaremos e consideraremos todas as reclamações enviadas pelo Utilizador. A nossa última resposta à reclamação do Utilizador, ou uma carta a explicar o motivo pela qual a resposta ainda não foi concluída, será enviada para o Utilizador dentro de 15 dias úteis após a sua reclamação ter sido efetuada e, em casos excecionais, dentro de 35 dias úteis (informaremos se tal for o caso).

Se o Utilizador pretender apenas falar com alguém acerca de um assunto que o preocupe, entre em contacto connosco através da app Revolut. Por norma, conseguimos resolver rapidamente as questões através da app. Provavelmente, terá de nos disponibilizar as informações abaixo.

Pode apresentar uma reclamação através do [formulário](#) online ou do e-mail [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com).

Independentemente do formato de apresentação da reclamação, o Utilizador terá de prestar as seguintes informações:

- o seu nome e apelido;
- o número de telemóvel e endereço de e-mail associados à conta Revolut;
- qual é o problema;
- quando começou o problema; e
- como gostaria que resolvêssemos a questão.

A reclamação será analisada e o Utilizador obterá uma resposta por e-mail. Comunicaremos com o Utilizador em inglês, exceto se o informarmos do contrário.

Não existem outros fundos de garantia nem quaisquer outros mecanismos de compensação ao consumidor em vigor para proteger os interesses do Utilizador além dos que são indicados no presente Acordo.

### **Resolução de reclamações por parte do Banco da Lituânia**

Se o Utilizador não estiver satisfeito com a forma como tratámos uma reclamação, pode encaminhar o caso para o Banco da Lituânia no prazo de 1 (um) ano a contar da data em que lhe enviámos (ou deveríamos ter enviado) a nossa resposta final. Neste caso, o Banco da Lituânia atuará como autoridade extrajudicial para resolução de litígios entre os consumidores e os fornecedores de serviços financeiros.

O endereço do organismo é: Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, República da Lituânia.

O Utilizador pode encontrar mais informações no respetivo [site](#).

Tenha em atenção que, se pretender ter a possibilidade de recorrer ao Banco da Lituânia como autoridade extrajudicial para resolução de litígios, o Utilizador deve apresentar a sua reclamação à Revolut Payments UAB no prazo de 3 (três) meses a contar do dia em que teve conhecimento ou terá tido conhecimento da alegada violação dos seus direitos ou interesses legítimos resultantes do contrato celebrado connosco. Independentemente do exposto, o Utilizador tem sempre o direito de abordar o Banco da Lituânia como autoridade de supervisão da Revolut Payments UAB em relação a qualquer reclamação apresentada sobre o nosso serviço. O Utilizador pode, igualmente, recorrer a qualquer tribunal competente se considerar que a Revolut Payments UAB infringiu a lei. O Utilizador pode ainda apresentar uma reclamação às respetivas autoridades extrajudiciais para resolução de litígios que tratam das reclamações dos clientes no seu país relativamente aos serviços financeiros prestados por nós. A lista das referidas autoridades pode ser consultada [aqui](#).

### **Como efetuar uma reclamação relacionada com o seguro**

Para efetuar uma reclamação no âmbito do seguro, o Utilizador terá de entrar diretamente em contacto com o parceiro de seguros. Pode descobrir como fazê-lo na secção de seguros da app Revolut. Todas as informações estão presentes na apólice de seguro providenciada.

## **7. Alteração dos presentes Termos**

Podemos alterar os presentes Termos:

- se considerarmos que se tornarão mais fáceis de compreender ou mais úteis para o Utilizador;
- para refletir uma alteração efetuada ao modelo de gestão da nossa empresa, ou das empresas dos nossos parceiros de seguros, especialmente se a alteração for necessária por causa de uma mudança na forma como um sistema financeiro ou uma tecnologia são fornecidos;
- para refletir requisitos legais ou regulamentares que sejam aplicáveis à nossa atividade ou à atividade dos nossos parceiros de seguros;
- para refletir eventuais alterações aos custos inerentes à gestão do nosso negócio; ou
- porque estamos (nós ou os nossos parceiros de seguros) a introduzir alterações nos nossos serviços ou produtos, ou a introduzir novos serviços ou produtos.

Informaremos o Utilizador de qualquer alteração através da app Revolut, por mensagem de texto ou por e-mail com, pelo menos, dois meses de antecedência.

## **8. Informações legais**

### **Os seus dados**

Os dados fornecidos pelo Utilizador no momento de aquisição do seguro são necessários para efeitos de venda do seguro, incluindo o cálculo do prémio de seguro, e celebrar um contrato de seguro. Os dados fornecidos pelo Utilizador devem ser corretos, precisos e completos. Ao enviar-nos os dados, o Utilizador confirma que é detentor dos dados pessoais fornecidos ou que tem o direito de os fornecer, e que os dados fornecidos, incluindo dados pessoais, são precisos e corretos. Os dados que nos são fornecidos para efeitos do seguro serão tratados principalmente para efeitos das nossas atividades de mediação de seguros.

Não iremos validar a veracidade dos dados fornecidos. A exatidão e veracidade dos respetivos dados são da responsabilidade do Utilizador.

A apresentação de dados incorretos pode impedir os nossos parceiros de seguros de celebrarem um contrato de seguro com o Utilizador. Mediante a apresentação de dados incorretos, as seguradoras podem aplicar um prémio mais elevado e, no caso de um evento segurado, podem não pagar o benefício do seguro ou reduzir o benefício do seguro. A apresentação de dados incorretos pode invalidar o contrato de seguro celebrado com o Utilizador. O Utilizador é inteiramente responsável por qualquer consequência resultante da apresentação de dados incorretos que nos sejam enviados. Se nós ou terceiros sofrermos perdas devido a dados incorretos fornecidos pelo Utilizador, bem como dados pessoais incorretos ou imprecisos, nós ou os referidos terceiros devemos ser compensados pelo Utilizador.

### **Autorização do Utilizador para o tratamento dos seus dados pessoais**

De modo a fornecer os nossos serviços ao abrigo do Acordo, temos de recolher dados sobre o Utilizador. De acordo com a legislação relativa à proteção de dados, somos o chamado "responsável pelo tratamento dos dados" no que diz respeito aos seus dados pessoais. Para obter mais informações sobre a forma como utilizamos os seus dados pessoais, consulte a nossa Política de Privacidade.

### **O nosso Acordo com o Utilizador**

Os presentes Termos e Condições, juntamente com a [Política de Privacidade](#) e quaisquer outros Termos e Condições aplicáveis aos nossos serviços, formam um acordo jurídico (o "Acordo") celebrado entre:

- o Utilizador; e
- nós, a Revolut Payments UAB (uma empresa constituída na República da Lituânia, com o número de registo de pessoa coletiva 304940980 e sede social em Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, República da Lituânia).

Apenas nós (Revolut Payments UAB) e o Utilizador têm direitos ao abrigo do presente Acordo. Este Acordo é pessoal para o Utilizador, pelo que não poderá transferir os seus direitos ou obrigações ao abrigo do mesmo.

Podemos transferir os nossos direitos ou obrigações apenas se considerarmos de forma razoável que tal não terá impacto negativo nos direitos do Utilizador ao abrigo dos presentes Termos, ou se formos obrigados a proceder dessa forma para cumprir algum requisito legal ou regulamentar. O Utilizador terá a possibilidade de encerrar a sua conta de dinheiro eletrónico mediante notificação prévia acerca da transferência.

### **Aplica-se a lei da Lituânia**

Tanto o Utilizador como a Revolut Payments UAB confirmam pelo presente que a legislação da Lituânia é aplicável aos presentes Termos e Condições, os quais regem a relação entre o Utilizador e a Revolut Payments UAB enquanto intermediário de seguros, salvo indicação explícita em contrário nos Termos e Condições específicos de um produto de seguros. Independentemente desta escolha, o Utilizador pode sempre apoiar-se nas leis imperativas de proteção do consumidor do país do EEE onde reside.

### **A versão em inglês dos termos tem prevalência**

Se os presentes Termos forem traduzidos para outro idioma, a tradução serve apenas de referência e a versão em inglês terá prevalência. Salvo indicação contrária, as comunicações entre nós e o Utilizador serão efetuadas em inglês.

