

Pour les clients qui ont souscrit ou adopté leur abonnement Premium ou Metal avant le 25 janvier 2022:

Veillez trouver les conditions de l'assurance voyage pour les utilisateurs Premium [ici](#).

Veillez trouver le document d'information sur les produits d'assurance voyage pour les utilisateurs Premium [ici](#).

Veillez trouver les conditions de l'assurance voyage pour les utilisateurs Metal [ici](#).

Veillez trouver le document d'information sur les produits d'assurance voyage pour les utilisateurs Metal [ici](#).

Pour les clients qui ont souscrit ou opté pour leur abonnement Premium ou Metal à compter du 25 janvier 2022. Elles s'appliqueront également aux clients qui ont été informés qu'ils passent à nos nouveaux avantages d'assurance voyage à partir du 1er avril 2022:

Veillez trouver les conditions de l'assurance voyage pour les utilisateurs Premium [ici](#).

Veillez trouver le document d'information sur les produits d'assurance voyage pour les utilisateurs Premium [ici](#).

Veillez trouver les conditions de l'assurance voyage pour les utilisateurs Metal [ici](#).

Veillez trouver le document d'information sur les produits d'assurance voyage pour les utilisateurs Metal [ici](#).

Les présentes conditions de l'assurance s'appliquent à compter du 25 janvier 2022. Veuillez cliquer [ici](#) pour voir les Conditions de assurances antérieures qui s'appliquent jusqu'au 25 janvier 2022.

Ma souscription d'assurance avec Revolut

1. Pourquoi les présentes conditions sont importantes

Les présentes conditions définissent le rôle et les responsabilités de Revolut lorsque vous souscrivez une assurance via l'application Revolut en tant qu'utilisateur standard.

Elles constituent votre contrat avec nous pour ce service. Elles vous indiquent :

- la manière dont Revolut est tenue de vous permettre de souscrire à des produits d'assurance via l'application Revolut ; et
- la manière dont les partenaires d'assurance choisis par Revolut sont responsables de l'assurance que vous choisissez et de vous aider à effectuer toute réclamation.

2. À propos de nous

Dans les présentes conditions, « nous » et « notre/nos » désignent Revolut Payments UAB.

Lorsque vous souscrivez une assurance via l'application Revolut, nous sommes tenus de vous présenter notre partenaire d'assurance et de collecter le montant que vous payez pour votre assurance, comme décrit dans les présentes conditions.

Revolut Payments UAB est autorisée et réglementée par la Banque de Lituanie à la fois en tant qu'institution monétaire électronique et en tant qu'entreprise de courtage d'assurance. Revolut Payments UAB est enregistrée sous le numéro d'immatriculation d'entreprise 304940980 et son siège social est sis Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, République de Lituanie. Les

informations sur l'autorisation de Revolut Payments UAB en tant qu'entreprise de courtage d'assurance peuvent être trouvées sur le site Web de la Banque de Lituanie sur ce [lien](#).

3. Souscription d'une assurance via l'application Revolut

Lorsque vous souscrivez une assurance via l'application Revolut, nous :

- vous présenterons à notre partenaire d'assurance pour le produit d'assurance concerné ;
- vous donnerons accès au « Document d'information sur le produit d'assurance » (préparé par l'assureur concerné, qui énonce les détails de votre produit d'assurance) et à d'autres informations utiles, y compris, mais sans s'y limiter, les droits et obligations des parties avant que vous n'achetiez votre produit d'assurance ;
- vous expliquerons la marche à suivre pour trouver le produit d'assurance lorsque vous utilisez l'application Revolut (sous réserve de disponibilité) afin que vous puissiez accepter de l'acheter ;
- vous fournirons des informations sur le coût de l'assurance fournie par nos partenaires d'assurance ;
- collecterons la cotisation de votre produit d'assurance auprès de vous et verserons à notre partenaire d'assurance le montant de votre couverture d'assurance ;
- délivrerons une police d'assurance individuelle pour le compte de l'assureur concerné ; et
- vous fournirons un accès continu à la documentation relative à votre produit d'assurance (y compris la police d'assurance entre vous et notre partenaire d'assurance) via l'application Revolut une fois que vous y avez souscrit.

En soumettant les informations requises aux fins du contrat d'assurance via Revolut App, vous confirmez l'intention de conclure ce contrat d'assurance par l'intermédiaire de Revolut Payments UAB.

Une fois que vous avez souscrit l'assurance, votre assureur sera directement tenu envers vous de :

- gérer toute réclamation que vous effectuez ; et
- vous verser des paiements après une réclamation acceptée. Nous ne serons pas responsables de l'exécution de toute assurance souscrite par notre intermédiaire et nous ne serons pas responsables si notre partenaire d'assurance manque à ses obligations en vertu d'un contrat d'assurance conclu avec vous, y compris si l'assureur n'est pas en mesure de remplir ses obligations en vertu d'un tel contrat d'assurance.

Nous ne serons pas responsables de l'exécution de toute assurance souscrite par notre intermédiaire et nous ne serons pas responsables si notre partenaire d'assurance manque à ses obligations en vertu d'un contrat d'assurance conclu avec vous, y compris si l'assureur n'est pas en mesure de remplir ses obligations en vertu d'un tel contrat d'assurance.

4. Comment collectons-nous votre paiement ?

Lorsque vous payez pour un produit d'assurance, nous collectons la somme sur votre compte Revolut comme expliqué dans l'application. Nous conservons votre paiement en tant que courtier d'assurance de notre partenaire d'assurance, ce qui signifie que votre assurance est

effectivement payée sans délai lorsque nous collectons l'argent sur votre compte. De même, si vous avez droit à un remboursement à tout moment, cet argent devient le vôtre lorsque nous vous le versons réellement.

Lorsque vous ordonnez le paiement depuis votre compte Revolut auprès de nous, vous effectuerez le paiement à Revolut Payments UAB à partir de l'argent électronique sur votre compte, comme décrit dans les conditions de votre compte.

Nous convenons avec nos partenaires d'assurance qu'ils partagent une partie du paiement de votre produit d'assurance avec nous en tant que commission pour nos services de mise en contact avec des clients intéressés. Cela signifie que nous agissons sur la base du mandat de nos partenaires d'assurance et non du vôtre. Cependant, nous prenons toujours en compte les intérêts du titulaire de police. Nous organisons la police d'assurance avec l'assureur en votre nom. Vous ne nous payez pas de frais pour cela. Nous recevons une commission de l'assureur qui est un pourcentage de la prime annuelle totale. Si le type de police que nous vendons atteint des objectifs de bénéfices spécifiques, l'assureur nous paie également une partie de ce bénéfice. Vous pouvez nous demander, par le biais de l'assistance intégrée à l'application, si vous souhaitez connaître le montant de toute commission que nous recevons concernant le produit d'assurance que vous achetez.

5. Nos partenaires d'assurance

À l'heure actuelle, nos partenaires d'assurance sont :

- White Horse Insurance Ireland dac, adresse : Rineanna House, Free Zone First Floor, Shannon, Co. Clare, V14 CA36, Irlande.
- AWP P&C S.A. – Succursale néerlandaise, opérant sous le nom d'Allianz Assistance et/ou Allianz Travel ; e simplesurance GmbH, adresse : Poeldijkstraat 4, 1059 VM, Amsterdam (souscrite par Allianz Global Assistance, AWP P&C S.A. – succursale néerlandaise);
- Qover S.A., notre partenaire d'assurance, est réglementée par l'Autorité des services et marchés financiers et immatriculée sous le numéro 0650.939.878. Son siège social est sis Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles - Belgique.

Nous pouvons mettre à jour cette liste de temps à autre.

Nous n'avons aucune participation, directe ou indirecte, assortie de droits de vote ou d'un capital, dans nos partenaires d'assurance. Nos partenaires d'assurance et leurs sociétés mères n'ont aucune participation, directe ou indirecte, assortie de droits de vote ou d'un capital, dans notre société. Nos partenaires d'assurance ne sont pas membres du groupe d'entreprises Revolut. En outre, nous ne sommes pas soumis à une obligation contractuelle de mener des activités de distribution d'assurance exclusivement avec les partenaires d'assurance susmentionnés. Nous les choisissons simplement parce qu'ils fournissent des produits d'assurance que nous pensons que nos clients pourraient trouver utiles. Nous ne vous conseillons pas sur la base d'une analyse équitable et personnelle visant à déterminer si un produit d'assurance particulier est adapté à vos besoins et à votre situation, mais nous vous fournissons des informations sur ces produits d'assurance qui devraient vous aider à prendre cette décision. Nous ne versons pas non plus à notre personnel de primes pour la vente de produits d'assurance.

6. Que faire en cas de problèmes ?

Comment effectuer une réclamation au titre de votre assurance

Pour effectuer une réclamation au titre de votre assurance, vous devrez contacter directement notre partenaire d'assurance. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. Les détails complets sont également indiqués dans votre police d'assurance, qui est accessible sur l'application Revolut après souscription.

Réclamations concernant votre produit d'assurance

Si vous souhaitez effectuer une réclamation en lien avec le produit d'assurance que vous souscrivez, ou en lien avec toute réclamation que vous effectuez pour un paiement en vertu de votre assurance, vous devrez contacter directement notre partenaire d'assurance. Les détails complets sur la manière de procéder sont indiqués dans la police d'assurance qu'il vous fournit.

Réclamations concernant notre service

Nous faisons toujours tout notre possible, mais nous savons qu'il peut arriver que tout ne se passe pas comme prévu. Si vous (ou toute autre partie intéressée) avez une réclamation, veuillez nous contacter. Nous accepterons et examinerons toute réclamation que vous nous aurez envoyée. Notre réponse finale à votre réclamation, ou une lettre expliquant pourquoi la réponse finale n'a pas été complétée, vous sera envoyée dans les 15 jours ouvrables suivant la réclamation, et dans des circonstances exceptionnelles, dans les 35 jours ouvrables (et nous vous informerons si c'est le cas).

Si vous souhaitez uniquement faire part d'un problème qui vous préoccupe, veuillez nous contacter via l'application Revolut. Nous pouvons généralement résoudre les problèmes rapidement via l'application. Vous devrez probablement nous fournir les informations ci-dessous.

Vous pouvez aussi effectuer une réclamation via un [formulaire](#) en ligne ou par e-mail à l'adresse formalcomplaints@revolut.com.

Quelle que soit la méthode choisie, vous devrez renseigner les informations suivantes :

- votre prénom et votre nom de famille ;
- le numéro de téléphone et l'adresse e-mail associés à votre compte Revolut ;
- en quoi consiste le problème ;
- quand le problème est survenu ; et
- comment vous aimeriez que le problème soit réglé.

Votre réclamation sera examinée et vous recevrez une réponse par e-mail. Nous communiquerons en anglais, sauf indication contraire.

Il n'existe pas d'autres fonds de garantie ou mécanismes d'indemnisation des consommateurs établis pour protéger vos intérêts autres que ceux qui vous sont fournis dans le présent contrat.

Résolution des réclamations par la Banque de Lituanie

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez en faire part à la Banque de Lituanie dans l'année suivant la date à laquelle nous avez envoyé (ou aurions dû envoyer) la réponse définitive à votre réclamation. Dans ce cas, la Banque de Lituanie agira en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges pour traiter les litiges entre les consommateurs et les prestataires de services financiers.

L'adresse est la suivante : Žalgirio str. 90, 09303 Vilnius, République de Lituanie.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le [site web](#).

Veuillez noter que, si vous souhaitez avoir la possibilité de déposer une demande auprès de la Banque de Lituanie en tant qu'autorité de résolution extrajudiciaire des litiges, vous devrez alors

nous envoyer votre réclamation dans un délai de trois (3) mois à compter du jour où vous avez découvert ou auriez dû découvrir la violation présumée de vos droits ou intérêts légitimes découlant du contrat conclu avec nous. Indépendamment de ce qui précède, vous avez toujours le droit de contacter la Banque de Lituanie comme notre autorité de contrôle en ce qui concerne toute réclamation concernant notre service. Vous avez également le droit de vous adresser à toute juridiction compétente si vous pensez que nous avons enfreint la loi. Vous pouvez également déposer une réclamation auprès des autorités de résolution extrajudiciaire des litiges qui traitent les réclamations des consommateurs dans votre pays en ce qui concerne les services financiers que nous fournissons. La liste de ces autorités est disponible [ici](#).

Comment effectuer une réclamation au titre de votre assurance

Pour effectuer une réclamation au titre de votre assurance, vous devrez contacter directement notre partenaire d'assurance. Vous pouvez trouver comment procéder dans la section assurance de l'application Revolut. Les détails complets sont également indiqués dans la police d'assurance qu'elle vous fournit.

7. Nous pouvons modifier ces conditions

Nous pouvons modifier les présentes conditions :

- si nous pensons qu'elles seront plus simples à comprendre et plus utiles ;
- pour refléter un changement dans la façon dont nous gérons notre entreprise, ou les activités de nos partenaires d'assurance, plus particulièrement si la modification est nécessaire en raison d'une modification de la fourniture d'une technologie ou d'un système financier ;
- pour refléter toutes les exigences réglementaires ou légales qui s'appliquent à nous ou nos partenaires d'assurance ;
- pour refléter des modifications concernant les coûts liés à notre entreprise ; ou
- parce que nous ou nos partenaires d'assurance modifions nos produits et services ou en introduisons de nouveaux.

Nous vous donnerons un préavis d'au moins deux mois concernant tout changement, par l'intermédiaire de l'application Revolut, par SMS ou par e-mail.

8. Dispositions légales diverses

Vos informations

Les informations que vous fournissez lors de la souscription d'une assurance sont nécessaires aux fins de la vente de votre assurance, y compris pour calculer la prime d'assurance, pour conclure un contrat d'assurance. Les informations que vous fournissez doivent être correctes, exactes et complètes. En nous soumettant des informations, vous confirmez que vous êtes la personne concernée par les données à caractère personnel fournies ou que vous êtes autorisé(e) par ailleurs à fournir ces données et que les informations fournies, y compris les données à caractère personnel, sont exactes et correctes. Vos données qui nous sont fournies aux fins de l'assurance seront traitées principalement aux fins de nos activités de médiation en matière d'assurance.

Nous ne vérifierons pas l'exactitude des informations que vous nous avez fournies. L'exactitude et la précision de ces informations relèvent de votre responsabilité.

Des informations incorrectes qui nous sont fournies peuvent empêcher nos partenaires d'assurance de conclure un contrat d'assurance avec vous. En raison d'informations incorrectes, les assureurs peuvent imposer une prime plus élevée et, dans le cas d'un événement assuré, peuvent ne pas payer ou réduire l'indemnité d'assurance. Des données inexactes peuvent annuler le contrat d'assurance conclu avec vous. Vous êtes seul(e) responsable des conséquences découlant d'informations incorrectes qui nous sont soumises. Si nous ou des tiers subissons des pertes en raison d'informations incorrectes que vous nous avez fournies, ainsi que de données à caractère personnel incorrectes ou inexactes, nous ou lesdits tiers devront être indemnisés par vous.

Notre autorisation pour traiter vos informations à caractère personnel

Pour fournir des services selon le contrat, nous devons collecter des informations sur vous. Conformément à la loi de protection des données, nous sommes désignés sous le nom de « contrôleur des données » de vos informations personnelles. Pour plus d'informations sur notre utilisation de vos informations personnelles, consultez notre [Politique de confidentialité](#).

Notre contrat avec vous

Les présentes conditions générales, ainsi que la page [Politique de confidentialité](#) et toutes les autres conditions générales applicables à nos services, constituent un contrat juridique (le contrat) entre :

- vous ; et
- nous, Revolut Payments UAB (société constituée en République de Lituanie sous le numéro d'immatriculation d'entreprise 304940980 et dont le siège social est sis Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, République de Lituanie).

Seuls nous (Revolut Payments UAB) et vous avons des droits en vertu du présent contrat. Le présent contrat est personnel et vous ne pouvez transférer aucun droit ou obligation à qui que ce soit.

Nous pourrions transférer nos droits ou obligations uniquement si nous pensons raisonnablement que cela n'aura aucun effet négatif significatif sur vos droits en vertu des présentes conditions, ou si nous devons le faire pour respecter des exigences réglementaires ou légales. Vous pourrez résilier votre compte de monnaie électronique auprès de nous dès la notification du transfert.

Le droit lituanien s'applique

Vous et nous confirmons par les présentes notre choix que le droit lituanien s'applique aux présentes conditions générales, qui régissent la relation entre vous et nous en tant qu'intermédiaire d'assurance, sauf stipulation contraire contenue dans les conditions générales spécifiques du produit d'assurance. Malgré ce choix, vous pouvez également vous référer aux obligations en matière de protection des consommateurs du pays de l'EEE dans lequel vous résidez.

La version anglaise des présentes conditions s'applique

Si les présentes conditions sont traduites dans une autre langue, la traduction sera fournie uniquement à titre indicatif et la version anglaise s'appliquera. Sauf indication contraire de notre part, nos échanges seront également en anglais.