

Para los clientes que se hayan suscrito o cambiado al plan Premium o Metal antes del 25 de enero de 2022:

Puede consultar los Términos y Condiciones de seguro de viaje para usuarios Premium [aquí](#).

Puede consultar el Documento de información del producto de seguro de viaje para usuarios Premium [aquí](#).

Puede consultar los Términos y Condiciones de seguro de viaje para usuarios Metal [aquí](#).

Puede consultar el Documento de información del producto de seguro de viaje para usuarios Metal [aquí](#).

Para los clientes que se hayan suscrito o cambiado al plan Premium o Metal a partir del 25 de enero de 2022. Se aplicarán asimismo a clientes a los que se les haya notificado que se les pasará a los nuevos beneficios del seguro de viaje a partir del 1 de abril de 2022:

Puede consultar los Términos y Condiciones de seguro de viaje para usuarios Premium [aquí](#).

Puede consultar el Documento de información del producto de seguro de viaje para usuarios Premium [aquí](#).

Puede consultar los Términos y Condiciones de seguro de viaje para usuarios Metal [aquí](#).

Puede consultar el Documento de información del producto de seguro de viaje para usuarios Metal [aquí](#).

Estos Términos y Condiciones del seguro entran en vigor a partir del 25 de enero de 2022. Haga clic [aquí](#) para ver los términos y condiciones anteriores que estarán en vigor hasta dicha fecha.

Compra de mi seguro con Revolut

1. ¿Por qué son importantes estos términos?

Estos términos establecen el papel y las responsabilidades de Revolut cuando usted adquiere un seguro a través de la app Revolut como usuario estándar.

Constituyen el acuerdo legal que establece con nosotros para este servicio. Le informan acerca de lo siguiente:

- Revolut es responsable de permitirle comprar productos de seguros a través de la app Revolut, y
- Los socios en materia de seguros elegidos por Revolut son responsables del seguro concreto que elija y de ayudarle con cualquier reclamación que haga.

2. Sobre nosotros

En estos términos «nosotros» y «nuestro» se refiere a Revolut Payments UAB.

Cuando compre un seguro a través de la app Revolut, somos responsables de presentarle a nuestro socio en materia de seguros y de recabar la cantidad que abona por el seguro, tal y como se describe en estos términos.

Revolut Payments UAB está autorizada y regulada por el Banco de Lituania como institución de dinero electrónico y como correduría de seguros. Revolut Payments UAB está registrada con el número 304940980 y su dirección registrada y sede principal se sitúan en Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilna, República de Lituania. La información sobre la autorización de Revolut

Payments UAB como correduría de seguros se encuentra disponible en el sitio web del Banco de Lituania en este [enlace](#).

3. ¿Cómo comprar un seguro a través de la app Revolut?

Cuando compre un seguro a través de la app Revolut, nosotros:

- Le presentaremos a nuestro socio en materia de seguros para el producto de seguro pertinente;
- Le daremos acceso al «Documento de información del producto de seguro», preparado por la aseguradora pertinente que establece los datos de su producto de seguro, además de otra información útil que incluye, entre otras cuestiones, los derechos y obligaciones de las partes antes de que compre el producto de seguro;
- Le daremos la ruta para que encuentre el producto de seguro cuando use la app Revolut (en función de la disponibilidad), para que pueda mostrar su consentimiento para comprarlo;
- Facilitaremos información sobre el coste del seguro proporcionado por nuestros socios en materia de seguros;
- Recabaremos el coste del seguro de usted y, a la vez, pagaremos a nuestro socio en materia de seguros por su cobertura;
- Emitiremos una póliza de seguro particular en nombre de la aseguradora pertinente, y
- Después de comprarlo, le daremos acceso continuo a la documentación para su producto de seguro (incluyendo la póliza de seguro entre usted y nuestro socio) a través de la app Revolut.

Al enviar la información necesaria de acuerdo con este contrato de seguro a través de la app Revolut, confirma su intención de celebrar dicho acuerdo de seguro con Revolut Payments UAB. Una vez que adquiera el seguro, la aseguradora será directamente responsable de:

- Gestionar las reclamaciones que plantee, y
- Hacerle los pagos que le correspondan a raíz de dichas reclamaciones. No seremos responsables de los resultados de los seguros que acuerde con nosotros y no seremos responsables si nuestro socio en materia de seguros fracasa en sus obligaciones o no las cumple en virtud de cualquier contrato de seguro celebrado con usted, incluyendo si la aseguradora no es capaz de cumplir con sus obligaciones bajo cualquier contrato de seguro.

No seremos responsables de los resultados de los seguros que acuerde con nosotros y no seremos responsables si nuestro socio en materia de seguros fracasa en sus obligaciones o no las cumple en virtud de cualquier contrato de seguro celebrado con usted, incluyendo si la aseguradora no es capaz de cumplir con sus obligaciones bajo cualquier contrato de seguro.

4. ¿Cómo recabamos su pago?

Cuando pague un producto de seguro, nosotros recabaremos el dinero de su cuenta Revolut, tal y como se explica en la aplicación. Conservaremos su pago como intermediario financiero de nuestro socio en materia de seguros, de manera que el seguro se pague sin demora cuando recabemos el dinero de su cuenta. De forma similar, si en algún momento tiene derecho a un reembolso, este dinero será suyo cuando se lo abonemos.

Cuando nos dé instrucciones para realizar el pago desde su cuenta Revolut, estará realizando el pago a Revolut Payments UAB del dinero electrónico disponible en su cuenta, tal y como se describe en los términos de la misma.

Acordamos con nuestros socios en materia de seguros que compartirán parte del pago por su producto de seguro con nosotros como comisión por nuestros servicios, mediante los cuales les hacemos llegar a clientes interesados. Esto significa que nosotros actuamos de acuerdo con el mandato de nuestros socios en materia de seguros y no usted, aunque siempre tenemos en cuenta los intereses del titular de la póliza. Establecemos la póliza con la aseguradora en su nombre. No le cobramos una comisión por ello. Recibimos una comisión por parte de la aseguradora, que es un porcentaje del total de la prima anual. Si el tipo de póliza que vendemos alcanza unos objetivos de beneficios concretos, la aseguradora también nos abona parte de dichos beneficios. Podrá preguntarnos, a través del soporte en la aplicación, si desea saber el importe de la comisión que recibimos con respecto al producto de seguro que compra.

5. Nuestros socios en materia de seguros

En estos momentos nuestros socios en materia de seguros son:

- White Horse Insurance Ireland dac, dirección: Rineanna House, Free Zone First Floor, Shannon, Co. Clare, V14 CA36, Irlanda.
- AWP P&C S.A. – sucursal neerlandesa, operando como Allianz Assistance o Allianz Travel; y simplesurance GmbH, dirección: Poeldijkstraat 4, 1059 VM, Ámsterdam (suscrito por Allianz Global Assistance, AWP P&C S.A. – sucursal neerlandesa), y
- Qover S.A., nuestro socio en materia de seguros, está regulado por la Financial Services and Markets Authority con el número de registro 0650.939.878. La dirección registrada es Rue du Commerce 31, 1000 Bruselas, Bélgica.

Podemos actualizar esta lista en un momento dado.

No contamos con participaciones, directas o indirectas, que representen derechos de voto o capital con nuestros socios en materia de seguros. Nuestros socios y sus empresas matrices no cuentan con participaciones, directas o indirectas, que representen derechos de voto o capital con nosotros. Nuestros socios en materia de seguros no son miembros del grupo corporativo de Revolut. Además, no tenemos obligación contractual de llevar a cabo la distribución de seguros exclusivamente con los socios mencionados anteriormente. Simplemente los elegimos porque ofrecen productos de seguros que, en nuestra opinión, pueden ser útiles para nuestros clientes. Basándonos en un análisis objetivo y personal, no le aconsejaremos sobre si un producto de seguro concreto es apropiado para sus necesidades y circunstancias, pero sí le facilitaremos información sobre estos productos que le ayudará a tomar una decisión. Tampoco concedemos a nuestro personal incentivos por vender productos de seguro.

6. ¿Qué sucede si hay algún problema?

¿Cómo plantear una reclamación según el seguro?

Para plantear una reclamación en virtud del seguro, deberá ponerse en contacto con nuestro socio en materia de seguros directamente. En la sección «Seguro» de la app Revolut dispone de la información necesaria para hacerlo. Encontrará toda la información en la póliza del seguro, disponible en la app Revolut una vez realizada la compra.

Reclamaciones sobre su producto de seguro

Si desea presentar una reclamación en conexión con el producto de seguro que compra, o con reclamaciones que presente en relación con pagos en virtud del seguro, deberá ponerse en contacto con nuestro socio en materia de seguros directamente. En la póliza de seguro que le facilitarán encontrará toda la información sobre cómo hacerlo.

Quejas sobre nuestro servicio

Nos esforzamos siempre, pero sabemos que las cosas a veces salen mal. Si usted (o cualquier otra parte interesada) tiene una queja, póngase en contacto con nosotros. Aceptaremos y tendremos en cuenta las reclamaciones que nos haga llegar. Le enviaremos nuestra respuesta final a su reclamación, o una carta que explique por qué la respuesta final no se ha completado, en los 15 días laborables siguientes a la fecha en que presentó la reclamación, y en circunstancias excepcionales, en un plazo de 35 días laborables (y le avisaremos en tal caso).

Si desea hablar sobre un aspecto que le preocupa, póngase en contacto con nosotros a través de la app Revolut. Por lo general, podemos solucionar los problemas rápido a través de la aplicación. Probablemente necesitará darnos la información que figura a continuación.

También puede plantear una queja en el [formulario](#) en línea o a través del correo electrónico formalcomplaints@revolut.com.

Con independencia de cómo la plantee, su queja deberá contener la siguiente información:

- Su nombre y apellidos;
- El número de teléfono y la dirección de correo electrónico asociados con su cuenta Revolut;
- Cuál es el problema;
- Cuándo surgió, y
- Cómo desearía que lo solucionáramos.

Investigaremos su queja, y obtendrá una respuesta a través del correo electrónico. Nos comunicaremos con usted en inglés, salvo que estipulemos lo contrario.

No se han establecido otros fondos de garantía u otros mecanismos de compensación para consumidores para proteger sus intereses, salvo los que se le proporcionan en virtud de este acuerdo.

Resolución de reclamaciones por parte del Banco de Lituania

Si no le satisface la forma en que hemos abordado su reclamación, puede trasladarla al Banco de Lituania durante 1 (un) año a partir de la fecha en que le enviamos, o deberíamos haber enviado, nuestra respuesta final. En este caso, el Banco de Lituania actuaría como autoridad de resolución de disputas extrajudiciales que aborda conflictos entre clientes y proveedores de servicios financieros.

Su dirección es: Žalgirio str. 90, 09303 Vilna, República de Lituania.

Encontrará más información en su [sitio web](#).

Tenga en cuenta que, en caso de que desee tener la posibilidad de solicitar que el Banco de Lituania sea la autoridad de resolución de la disputa extrajudicial, deberá presentarnos su reclamación en un plazo de 3 (tres) meses a partir de la fecha en que descubrió o debería haber descubierto la supuesta violación de sus derechos o intereses legítimos derivados de este contrato con nosotros. Con independencia de lo anterior, siempre tiene el derecho de dirigirse al Banco de Lituania como nuestra autoridad de resolución de disputas extrajudiciales en relación con cualquier reclamación acerca de nuestro servicio. Tiene derecho también a presentarla en cualquier tribunal competente si piensa que hemos infringido la ley. Asimismo, puede presentar una reclamación a las autoridades de resolución de disputas extrajudiciales respectivas que

gestionan reclamaciones de consumidores en su país en relación con los servicios financieros que prestamos. La lista de tales autoridades está disponible [aquí](#).

¿Cómo plantear una reclamación según el seguro?

Para plantear una reclamación en virtud del seguro, deberá ponerse en contacto con nuestro socio en materia de seguros directamente. En la sección «Seguro» de la app Revolut dispone de la información necesaria para hacerlo. En la póliza de seguro que se le facilitará encontrará toda la información.

7. Modificación de estos términos

Podemos cambiar estos términos:

- Si creemos que así le serán más fáciles de entender y de más ayuda;
- Para reflejar un cambio en cómo funciona nuestra empresa, o cómo lo hacen las empresas de nuestros socios en materia de seguros, sobre todo si el cambio es necesario porque se ha modificado la forma en cómo se proporciona cualquier sistema financiero o tecnología;
- Para reflejar los requisitos legales o normativos que se nos aplican a nosotros o a nuestros socios en materia de seguros;
- Para reflejar cambios en el coste que acarrea la ejecución de nuestro negocio, o
- Porque nosotros, o nuestros socios en materia de seguros, vamos a cambiar nuestros productos o servicios o a introducir otros nuevos.

Le avisaremos de cualquier cambio con al menos dos meses de antelación a través de la app Revolut, un mensaje de texto o el correo electrónico.

8. Cuestiones legales

Su información

La información que proporcione al adquirir el seguro es necesaria con el propósito de venderle el seguro, incluyendo el cálculo de la prima de seguro, para cerrar un contrato de seguro. La información que proporcione ha de ser correcta, exacta y completa. Al enviarnos información, confirma que usted es el sujeto de los datos personales indicados o tiene derecho a facilitar tales datos, y que la información proporcionada, incluidos los datos personales, es correcta y exacta. Los datos que nos suministre para el propósito del seguro deberán tratarse principalmente en el marco de actividades de mediación de seguros.

No verificaremos la exactitud de la información que nos proporcione. La precisión y exactitud de esta información es su responsabilidad.

La información incorrecta que nos facilite puede impedir que nuestros socios en materia de seguros cierren un contrato de seguro con usted. En caso de información incorrecta, las aseguradoras podrían imponer una prima más elevada y, si se produjera una eventualidad asegurada, no abonar el beneficio estipulado en el seguro o reducir dicho beneficio. Los datos erróneos podrían invalidar el contrato de seguro cerrado con usted. Usted es el único responsable de dicha consecuencia derivada de habernos enviado información incorrecta. Si nosotros o un tercero experimenta pérdidas debido a la información incorrecta que nos haya enviado, además de datos personales incorrectos, erróneos o poco precisos, deberá compensarnos a nosotros o a dicho tercero.

Permiso para que tratemos su información personal

Para prestar los servicios contenidos en este acuerdo, necesitaremos recabar información sobre usted. Según la ley de protección de datos, somos el «responsable del tratamiento de datos» de su información personal. Para obtener más detalles sobre cómo usamos su información personal, consulte nuestra [Política de Privacidad](#).

Nuestro contrato con usted

Estos Términos y condiciones, junto con nuestra [Política de Privacidad](#) y el resto de términos y condiciones que se apliquen a nuestros servicios, constituyen un acuerdo legal (el acuerdo) entre:

- Usted, y
- Nosotros, Revolut Payments UAB, una empresa constituida en la República de Lituania con el número de registro 304940980 y cuya dirección registrada y sede principal se sitúa en Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilna, República de Lituania.

Solo usted y nosotros (Revolut Payments UAB) tenemos derechos en virtud de este acuerdo. Este acuerdo es personal y no podrá transferir a nadie los derechos u obligaciones aquí estipulados.

Podemos transferir nuestros derechos y obligaciones, pero solo si razonablemente creemos que esto no tendrá un impacto negativo significativo en sus derechos en virtud de estos términos o si necesitamos hacerlo para cumplir con los requisitos legales o normativos. Podrá cancelar la cuenta de dinero electrónico con nosotros a al recibir notificación de la transferencia.

Aplicación de la legislación lituana

Por la presente, usted y nosotros confirmamos nuestra elección de que se aplique la legislación de Lituania a estos Términos y condiciones, que rigen la relación entre usted y nosotros como intermediario de seguros, excepto en los casos en que específicamente se mencione lo contrario en los términos y condiciones concretos del seguro. Pese a esto, puede depender todavía de las leyes de protección al consumidor del Estado miembro del Espacio Económico Europeo donde vive.

Aplicación de la versión en inglés de los términos

En el caso de que estos términos se traduzcan a otro idioma, la traducción solo es una referencia y la única versión que se aplicará será la inglesa. Salvo que estipulemos lo contrario, las comunicaciones entre usted y nosotros también serán en inglés.