ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ · FINANCIAL TRANSACTIONS & SECURITY

Πολιτική Πληρωμών & Επιστροφών

Payments & Refunds Policy

Όροι Χρηματοοικονομικών Συναλλαγών, Revolut Integration & Rentmove Wallet • Τελευταία Ενημέρωση: 2026

Terms of Financial Transactions, Revolut Integration & Rentmove Wallet • Last updated: 2026

1. Γενικά

Η Rentmove δεσμεύεται να παρέχει ένα απόλυτα ασφαλές, διαφανές και εύκολο περιβάλλον πληρωμών. Όλες οι συναλλαγές διεκπεραιώνονται με ασφάλεια μέσω του πιστοποιημένου συνεργάτη μας, **Revolut**. Η παρούσα πολιτική περιγράφει τους τρόπους πληρωμής, τη λειτουργία του ψηφιακού πορτοφολιού (Rentmove Wallet) και τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων.

ENGLISH

1. General

Rentmove is committed to providing a fully secure, transparent and easy payment environment. All transactions are processed securely through our certified partner, **Revolut**. This policy describes the payment methods, how the digital wallet (Rentmove Wallet) works and the refund process.

2. Τρόποι Πληρωμής

Για την άνεσή σας, δεχόμαστε πολλαπλούς τρόπους πληρωμής για την ενοικίαση των οχημάτων μας:

- **Πιστωτικές και Χρεωστικές Κάρτες:** Υποστηρίζονται όλες οι κύριες κάρτες (Visa, Mastercard, Maestro).
- **Apple Pay / Google Pay:** Πληρώστε γρήγορα και με ασφάλεια χρησιμοποιώντας το ψηφιακό πορτοφόλι της συσκευής σας.
- **Rentmove Wallet (R-Coins):** Φορτίστε το εσωτερικό σας πορτοφόλι και πληρώστε με τη μορφή ψηφιακών νομισμάτων της εφαρμογής, απολαμβάνοντας μοναδικά πλεονεκτήματα.

Οι πληρωμές επεξεργάζονται άμεσα και η απόδειξη της συναλλαγής σας αποστέλλεται στο ιστορικό του λογαριασμού σας εντός της εφαρμογής.

ENGLISH

2. Payment Methods

For your convenience, we accept several payment methods for renting our vehicles:

- **Credit and Debit Cards:** All major cards are supported (Visa, Mastercard, Maestro).
- **Apple Pay / Google Pay:** Pay quickly and securely using your device's digital wallet.
- **Rentmove Wallet (R-Coins):** Top up your in-app wallet and pay with the app's digital coins, enjoying exclusive benefits.

Payments are processed immediately, and the receipt for your transaction is added to your account history in the app.

3. Συνεργασία με τη Revolut

Όλες οι ηλεκτρονικές μας συναλλαγές προστατεύονται και επεξεργάζονται μέσα από τα συστήματα της **Revolut**. Δεν αποθηκεύουμε ποτέ τα πλήρη στοιχεία των καρτών σας (π.χ. CVV) στους δικούς μας διακομιστές. Οι συναλλαγές διασφαλίζονται από υψηλά πρότυπα κρυπτογράφησης και ασφάλειας σύμφωνα με τους ευρωπαϊκούς κανονισμούς PCI-DSS, προστατεύοντάς σας από δόλιες χρεώσεις.

ENGLISH

3. Partnership with Revolut

All our online transactions are protected and processed through **Revolut**'s systems. We never store your full card details (e.g. CVV) on our own servers. Transactions are secured by high encryption and security standards in line with the PCI-DSS requirements applied in Europe, protecting you from fraudulent charges.

4. Rentmove Wallet και R-Coins

Το Rentmove Wallet σας επιτρέπει να προπληρώσετε για τις διαδρομές σας φορτίζοντας τον λογαριασμό σας με R-Coins. Η ισοτιμία είναι αυστηρά ορισμένη ως **200 R-Coins = 1€**.

- Η φόρτιση του Wallet γίνεται επίσης μέσω του συστήματος πληρωμών της Revolut.
- Η χρήση των R-Coins μπορεί να σας προσφέρει πρόσβαση σε αποκλειστικές προωθητικές ενέργειες, δωρεάν λεπτά, ή εκπτώσεις ανάλογα με την πολιτική προσφορών μας.
- Τα R-Coins δεν μπορούν να μεταφερθούν σε άλλους χρήστες και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την πληρωμή υπηρεσιών εντός της εφαρμογής Rentmove.

ENGLISH

4. Rentmove Wallet and R-Coins

The Rentmove Wallet lets you prepay for your rides by topping up your account with R-Coins. The exchange rate is fixed at **200 R-Coins = €1**.

- Wallet top-ups are also made through Revolut's payment system.
- Using R-Coins may give you access to exclusive promotions, free minutes or discounts, depending on our offers policy.
- R-Coins cannot be transferred to other users and are used only to pay for services within the Rentmove app.

5. Δεσμεύσεις / Προεγκρίσεις

Όταν ξεκινάτε μια διαδρομή χρησιμοποιώντας απευθείας πιστωτική/χρεωστική κάρτα, ενδέχεται να γίνει μια προσωρινή δέσμευση (pre-authorization) ενός ελάχιστου ποσού (π.χ. 5€) για την εξασφάλιση της συναλλαγής. Το ποσό αυτό δεν αποτελεί τελική χρέωση. Στο τέλος της διαδρομής, το ακριβές αντίτιμο χρεώνεται, και η προσωρινή δέσμευση αποδεσμεύεται άμεσα. Ο χρόνος για να αποδεσμευτούν τα χρήματα και να φανούν στον τραπεζικό σας λογαριασμό εξαρτάται αποκλειστικά από την εκδότρια τράπεζα της κάρτας σας και μπορεί να διαρκέσει από μερικές ώρες έως μερικές εργάσιμες ημέρες.

ENGLISH

5. Holds / Pre-authorizations

When you start a ride paying directly by credit/debit card, a temporary hold (pre-authorization) of a small amount (e.g. €5) may be placed to secure the transaction. This amount is not a final charge. At the end of the ride, the exact fare is charged and the temporary hold is released immediately. How long it takes for the funds to be released and appear in your bank account depends solely on your card's issuing bank and may take from a few hours to a few working days.

6. Πολιτική Επιστροφών Χρημάτων (Refunds)

Πρωταρχικός μας στόχος είναι η πλήρης ικανοποίηση των πελατών μας. Αντιμετωπίζουμε τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων με βάση τους παρακάτω κανόνες:

- **Τεχνικά Προβλήματα:** Εάν χρεωθήκατε για μια διαδρομή που δεν μπορέσατε να ολοκληρώσετε λόγω τεχνικού προβλήματος του πατινιού ή της εφαρμογής (π.χ. αποτυχία ξεκλειδώματος, πρόωρη βλάβη), δικαιούστε πλήρη επιστροφή του κόστους της συγκεκριμένης διαδρομής. Το ποσό συνήθως επιστρέφεται με τη μορφή R-Coins στο Rentmove Wallet, αλλά μπορείτε να ζητήσετε την επιστροφή του στην αρχική μέθοδο πληρωμής.
- **Λανθασμένες Χρεώσεις:** Εάν θεωρείτε ότι υπάρχει λάθος στη χρέωση του χρόνου ή της απόστασης της διαδρομής σας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την υποστήριξη πελατών εντός 48 ωρών. Αφού ελέγξουμε τα δεδομένα καταγραφής GPS, θα προβούμε στις αντίστοιχες διορθώσεις.

- **Υπόλοιπο R-Coins (Rentmove Wallet):** Τα υπόλοιπα που έχουν αγοραστεί και προστεθεί εθελοντικά στο Rentmove Wallet μπορούν να επιστραφούν (refund) στην αρχική μέθοδο πληρωμής μόνο εντός 14 ημερών από την ημερομηνία της αρχικής αγοράς, και εφόσον δεν έχει καταναλωθεί κανένα τμήμα αυτών των R-Coins. Τυχόν R-Coins που προήλθαν από bonus προσφορών ή δώρα δεν ανταλλάσσονται με χρήματα και δεν επιστρέφονται.

ENGLISH

6. Refund Policy

Our primary goal is the complete satisfaction of our customers. We handle refund requests according to the following rules:

- **Technical Problems:** If you were charged for a ride you could not complete because of a technical problem with the scooter or the app (e.g. failure to unlock, early breakdown), you are entitled to a full refund of that ride's cost. The amount is usually refunded as R-Coins to your Rentmove Wallet, but you may ask for it to be returned to the original payment method.
- **Incorrect Charges:** If you believe there is an error in the time or distance charged for your ride, please contact customer support within 48 hours. After reviewing the GPS log data, we will make the appropriate corrections.
- **R-Coins Balance (Rentmove Wallet):** Balances purchased and voluntarily added to the Rentmove Wallet can be refunded to the original payment method only within 14 days of the original purchase date, and only if no part of those R-Coins has been used. R-Coins received as promotional bonuses or gifts cannot be exchanged for money and are not refundable.

7. Διαδικασία Αιτήματος Επιστροφής

Για να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων ή να αναφέρετε μια λανθασμένη χρέωση, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας μέσω του συστήματος Υποστήριξης (Chat) μέσα από την εφαρμογή της Rentmove ή μέσω email στο **support@rentmove.gr** παρέχοντας:

1. Τον αριθμό τηλεφώνου που είναι συνδεδεμένος με τον λογαριασμό σας.
2. Τον αριθμό (ή κωδικό ID) του πατινιού και την ακριβή ώρα της διαδρομής.
3. Μια σύντομη περιγραφή του προβλήματος.

Τα αιτήματα εξετάζονται και απαντώνται το συντομότερο δυνατό. Οι εγκεκριμένες επιστροφές χρημάτων προς τραπεζικές κάρτες χρειάζονται συνήθως 3 έως 10 εργάσιμες ημέρες για να ολοκληρωθούν και να εμφανιστούν στο λογαριασμό σας, ανάλογα με την τράπεζά σας.

ENGLISH

7. How to Request a Refund

To request a refund or report an incorrect charge, please contact us through the Support (Chat) system in the Rentmove app or by email at **support@rentmove.gr**, providing:

1. The phone number linked to your account.
2. The scooter’s number (or ID code) and the exact time of the ride.
3. A short description of the problem.

Requests are reviewed and answered as soon as possible. Approved refunds to bank cards usually take 3 to 10 working days to complete and appear in your account, depending on your bank.