

Suits Me General Purpose Reloadable Mastercard Debit Card
Условия и правила

1.	Нашето споразумение.....	3
2.	Кандидатстване за сметка	3
3.	Вашата сметка и карта	3
	Сметка	3
	Карта.....	3
	Допълнителни карти.....	4
4.	Поддържане на контакт	5
	Как да се свържете с нас.....	5
	Как ще се свържем с вас	5
5.	Достъп до вашата сметка	5
	Поддържане на сигурността на вашата сметка	5
	Информация за сметката и услуги за инициране на плащания.....	7
	Блокиране на достъпа до вашата сметка	7
6.	Извлечения	8
7.	Такси	8
8.	Използване на вашата сметка.....	9
	Получаване на плащания	9
	Начини за извършване на плащания.....	9
	Извършване на плащане.....	10
	Информация, от която се нуждаете, за да извършите плащане	10
9.	Крайни срокове.....	11
10.	Анулиране или промяна на плащанията	12
	Не сме задължени да следваме вашите инструкции	12
11.	Когато плащанията не вървят	13
12.	Промени, които можем да направим	15
13.	Закриване на вашата сметка и прекратяване на това споразумение	16
	Как можете да закриете сметката си и да прекратите това споразумение	16
	Кога можем да закрием вашата сметка и да прекратим това споразумение	16
14.	Прехвърляне на това споразумение	16

15. Нашата отговорност.....	16
16. Кои закони се прилагат?	17
17. Използване на вашата информация за предоставяне на платежни услуги	17
18. Ако имате оплакване	17
Как да се оплаквате	17
Какво ни е нужно	17
Какво да очаквате след това.....	18
Ако не сте доволни от нашия отговор	18
19. Как е защитени парите ви	19
20. Данни за упълномощаване	19

1. Нашето споразумение

Когато отворите сметка при нас, вие сключвате споразумение. То е между IDT Financial Services Limited, Suits Me Limited и вас (лицето, за което сме отворили сметката). Споразумението ще започне, когато отворите сметката си или използвате картата си.

Този документ съдържа условията на споразумението. Това споразумение е за вашата сметка Suits Me и дебитната карта Mastercard.

Молим ви да прочетете условията, тъй като се съгласявате с тях. Те ще ви помогнат да разберете най-добре вашата сметка и карта. Също така ще ви кажат как да получите помощ и какво ще направим, ако нещата не вървят по план.

Можете да ни помолите за копие на това споразумение по всяко време.

2. Кандидатстване за сметка

За да отворите сметка и да получите карта, трябва да сте поне 18 години и резидент на Обединеното кралство. Може да изискваме доказателства за вашата идентичност и адрес. Може да ви помолим да предоставите документални доказателства за това и да проведем проверки върху вас електронно.

Когато извършваме тези проверки, вашата лична информация може да бъде разкрита на агенции за кредитна информация и агенции за предотвратяване на измами. Тези агенции могат да запазят запис на информацията, а на вашия кредитен файл може да остане следа, въпреки че следата ще показва, че търсенето не е било проверка на кредита и не е било извършено в подкрепа на заявление за кредит. Това е само проверка на идентичността и следователно няма да има отрицателен ефект върху вашия кредитен рейтинг.

3. Вашата сметка и карта

Сметката Suits Me и дебитната карта Mastercard са лична електронна парична сметка и платежна карта.

Сметка

Можете да използвате своята сметка за:

- Получаване на BACS Direct Credits, CHAPS и бързи плащания по сметката си
- Изпращане на бързи плащания от сметката си, включително плащания с бъдеща дата
- Настройване на постоянни заповеди и директни дебити

Вашата сметка е предназначена само за лична употреба. Не може да се използва за извършване на плащания, свързани с какъвто и да е бизнес, който управлявате. Ако разберем, че използвате сметката си за цели, различни от личната употреба, можем да я закрием.

Сметката не е спестовна сметка. Няма да получавате лихва върху баланса на парите, държани в сметката ви.

Карта

Картата е свързана със сметката и може да се използва за теглене на пари в брой от банкомат и за плащане на стоки и услуги в търговци, които приемат карти Mastercard. Тя е проектирана за употреба в магазини и търговски обекти, където сте физически присъстващи, и за онлайн,

телефонни и други дистанционни покупки. Можете да упълномощите транзакция с картата, като въведете PIN или друг код за сигурност, или като доближите картата до читател с функция за безконтактно плащане.

Както всяка платежна карта, не можем да гарантираме, че конкретен търговец ще приеме картата – трябва да проверите с търговеца, преди да използвате картата за плащане, ако не сте сигурни. Няма да можете да използвате картата си за покупки от определени видове търговци. Определени видове търговци са блокирани от нашите системи с цел предотвратяване на потенциалната употреба на карти за неразрешени или незаконни дейности.

Картите се издават от IDT Financial Services Limited въз основа на лиценз от MasterCard International Incorporated. Производството на картите и технологичните системи, необходими за функционирането на картите, се предоставят от Suits Me (регистрирана в Обединеното кралство). Suits Me също предоставя услуги за поддръжка на клиенти.

Допълнителни карти

Когато е позволено, можете да поискате да издадем допълнителни карти, свързани с вашата сметка. Упълномощавате ни да издаваме карти и PIN кодове на допълнителните притежатели на карти и упълномощавате всеки допълнителен притежател на карта да упълномощава транзакции от ваше име. Вие оставате отговорни за всякакви такси, транзакции, употреба или неправомерна употреба на всяка карта или допълнителна карта, която поискате.

Тази уговорка важи също и за всички допълнителни карти и притежатели на карти, които сте организирали. Важно е да комуникирате условията на това споразумение на всеки допълнителен притежател на карта преди те да започнат да използват картата.

Лимити на сметката и картата

	Essential	Premium	Premium Plus
Годишен лимит за зареждане на сметка	£60,000.00	£90,000.00	£120,000.00
ЕДНОКРАТЕН и ДНЕВЕН натрупан лимит за зареждане на сметка	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00
Минимално ЕДНОКРАТНО зареждане с пари в брой на сметка	£5.00	£5.00	£5.00
ДНЕВЕН лимит за натрупване на зареждания на ден	5	5	5
ЕДНОКРАТНО зареждане с пари в брой на сметка	£250.00	£250.00	£250.00
ДНЕВНО зареждане с пари в брой на сметка	£500.00	£500.00	£500.00
МЕСЕЧНО зареждане с пари в брой на сметка	£2,000.00	£2,000.00	£2,000.00
ЕДНОКРАТЕН и ДНЕВЕН лимит за теглене от банкомат	£200.00	£300.00	£500.00
Лимит за теглене от банкомат на всеки четири дни	£700.00	£1,000.00	£1,750.00
ЕДНОКРАТЕН и ДНЕВЕН лимит за транзакции на POS	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
ДНЕВЕН брой транзакции на POS	20 (10 онлайн)	20 (10 онлайн)	20 (10 онлайн)
НЕДЕЛЕН лимит за транзакции на POS	£10,000.00	£15,000.00	£20,000.00
ОБЩ БАЛАНС на сметка	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
СТАРТИРАНЕ НА БЪРЗИ ПЛАТЕЖИ за еднократна транзакция	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00

ПРЕВОД ОТ КАРТА КЪМ КАРТА (Suits Me към Suits Me), разрешен на месец	£1,500.00	£1,500.00	£1,500.00
--	-----------	-----------	-----------

4. Поддържане на контакт

Как да се свържете с нас

Можете да се свържете с нашия екип за обслужване на клиенти по следните начини:

- По телефона на 03330 151 858
- Чрез имейл nahello@suitsmecard.com
- Писмено на адрес: The Customer Care Team, Suits Me Limited, The Old Shippon, Moseley Hall Farm, Chelford Road, Knutsford, Cheshire, WA16 8RB
- Чат в приложението

Нашите работни часове са:

- Понеделник до Петък – 9:00 - 20:00
- Събота – Затворено
- Неделя – Затворено

По време на нашите работни часове ще се стремим да разрешим всички запитвания на момента; обаче, определени запитвания могат да бъдат разрешени само по време на нормалните работни часове.

Как ще се свържем с вас

Ако трябва да се свържем с вас, ще използваме най-актуалния имейл адрес и мобилни номера, които имаме за вас. Може също така да използваме SMS, съобщения в приложението и известия push в мобилното приложение.

Ако има спешна ситуация, като измама или заплахи за сигурността на вашата сметка, можем да ви изпратим SMS, в който да ви подканим да се свържете с нашия екип за обслужване на клиенти.

могат да бъдат наблюдавани и записвани. Това е с цел постоянно подобряване на услугата, която ви предоставяме, както и по съображения за сигурност.

Ще комуникираме с вас на английски или, когато е възможно, на предпочитания от вас език.

Ваше задължение е да ни информирате за промените в информацията за контакт. Невъзможността да го направите може да доведе до невъзможност да се свържем с вас относно вашата карта и сметка.

5. Достъп до вашата сметка

Поддържане на сигурността на вашата сметка

За да избегнете ситуации, в които нещата не вървят добре, например неавторизирани плащания и измами, трябва да поддържате сметката си и всякакви карти, свързани с вашата сметка, в безопасност по всяко време. Ето няколко начина да направите това:

Какво да запазите в безопасност	Как да го направите
Детайли за сигурност Тези включват неща като: • Пароли, ПИН кодове, кодове за сигурност и запомнящи се данни • Вашия отпечатък, идентификация на лице или друга биометрична информация	• Изберете детайли за сигурност, които не са лесни за отгатване. Уверете се, че вашите детайли за сигурност са различни от тези за други сметки, които може да имате. • Настройте вашите електронни устройства (напр. смартфон, персонален компютър и т.н.), така че ако ги загубите, никой да не може да получи достъп до тях. • Защищавайте вашите детайли за сигурност, когато ги използвате. Уверете се, че никой не ги чува или вижда. • Променете вашите детайли за сигурност, ако мислите, че някой може да ги знае или да има достъп до тях. Може също да поискаме от вас да направите това, ако имаме опасения относно сигурността на вашата сметка. • Не споделяйте вашите детайли за сигурност с никого друг (освен с упълномощен доставчик на услуги от трета страна). • Не споделяйте вашите детайли за сигурност с допълнителни притежатели на карти. • Не позволявайте на никого друг да използва вашите електронни устройства. • Не записвайте вашите детайли за сигурност на място, до което би могъл разумно да има достъп някой друг. • Не влизайте в мобилното приложение или не оставайте влезли в устройство, което не е в пълния ви контрол или притежание.
Вашата карта Това включва както физическата ви карта, така и електронни устройства, които може да имат вашите данни за картата (напр. вашия смартфон).	• Следвайте всички инструкции, които можем да ви дадем относно защитата на вашата карта и вашата сметка. • Не давайте картата си (или което и да е устройство, на което са съхранени данните за картата) на друго лице, включително на допълнителни притежатели на карти.

Кажете ни веднага, ако забележите нещо, което изглежда неправилно. Това включва всичко, което ви пречи да използвате мобилното приложение правилно или ако нещо изглежда различно.

Ако загубите вашите детайли за сигурност, електронното устройство или физическата си карта, трябва незабавно да ни уведомите. Ако е възможно, трябва да блокирате картата си чрез мобилното приложение.

Информация за сметката и услуги за инициране на плащания

Какви са тези услуги и кой може да ги предостави?

- **Услугата за информация за сметката** е онлайн услуга, която ви предоставя консолидирана информация за сметки, които притежавате в една или повече финансови институции.
- **Услугата за инициране на плащания** е онлайн услуга, която позволява на трета страна да поиска от нас да извърши плащания от вашата сметка от ваше име.

Услугите за информация за сметката и услугите за инициране на плащания се предоставят от доставчици на трети страни или "ТТР".

ТТР трябва да бъдат упълномощени от финансовия регулатор на Великобритания, FCA. Преди да използвате услуги, предлагани от ТТР, трябва да проверите дали са упълномощени, като потърсите името им в Регистъра на финансовите услуги на FCA, наличен тук: <https://register.fca.org.uk/s/>

Когато желаете да използвате услуги за информация за сметката или услуги за инициране на плащания, ще трябва да предоставите на ТТР, който предоставя тази услуга, разрешение да получи достъп до вашата сметка. След това ще разрешим на ТТР да получи достъп до вашата сметка. Ще третираме всяка инструкция за плащане от ТТР, сякаш е от вас.

Ако предоставите своите детайли за сигурност на ТТР, ще предположим, че вие позволявате на ТТР да вижда информация за вашите сметки и да иницира плащания. Вие ще носите отговорност за всички плащания, направени в резултат.

Можем да откажем достъп на ТТР до вашата сметка, ако считаме, че ТТР действа без ваше разрешение. Преди да направим това, ще ви кажем защо. Ако не е разумно възможно да ви уведомим предварително, ще ви информираме по-късно. Не е необходимо да ви уведомяваме, че го правим, ако това би било незаконно или би повлияло на нашите разумни мерки за сигурност.

Ако отнемете разрешението на ТТР за достъп до вашата сметка, ще им съобщим, че сте го направили и ще премахнем техния достъп.

Блокиране на достъпа до вашата сметка

Можем да спрем или suspend на използването на вашата сметка или карта, ако:

- разумно считаме, че е необходимо да защитим сигурността на сметката или картата;
- подозиране или вие ни кажете, че може да има неавторизирано или измамно използване на сметката или картата.

Ако установим, че трябва да направим това, ще ви кажем защо, освен ако уведомяването ви означава, че нарушаваме закона. Ще се свържем с вас, използвайки предоставените от вас данни, веднага щом можем. Където можем, ще се свържем с вас преди да блокираме достъпа до сметката или използването на картата. Ако причината за спирането или suspend на сметката или картата вече не важи, ще ги отключим или ще заменим картата.

6. Извлечения

Ще предоставяме извлечения чрез мобилното приложение. Те ще бъдат предоставени в форма, която можете да изтеглите и възпроизведете без промени, например в PDF формат. Ще ви изпратим имейл, за да ви уведомим, когато извлечението стане налично. Трябва да прегледате всички извлечения. Ако забележите нещо необичайно или смятате, че плащането е неправилно, трябва да ни уведомите възможно най-скоро.

Ще предоставяме извлечения месечно, освен ако не сте избрали по различен начин. Можете да поискате допълнително извлечение по всяко време, но може да бъде начислена такса за това.

7. Такси

По-долу са посочени таксите, които важат за основните услуги, свързани с акаунта. Тази таблица ще ви помогне да сравните нашите такси с тези на други сметки. Други такси, които не са изброени по-долу, също могат да важат за използването на услугите:

	Essential	Premium	Premium Plus
Такси за активиране на картата и периодични такси			
Такса за управление на картата на месец*	Безплатно	£4.97	£9.97
Карта за допълнителен притежател	£5.00	£5.00	£5.00
Такси за зареждане на картата			
Зареждане на картата чрез банков трансфер	Безплатно	Безплатно	Безплатно
Зареждане на картата с пари в брой (PayPoint)	£2.00 (+1.5%)	£1.00 (+1.5%)	£0.80 (+1.5%)
Транзакции в банкомат			
Вътрешно теглене от банкомат	£1.50	£1.25	£1.25 (4 безплатни на месец)
Международно теглене от банкомат	£2.50	£2.50	£2.50 (4 безплатни на месец)
Запитване за saldo в банкомат	£0.50	£0.24	£ 0.24
Транзакции на точка на продажба (POS)			
Международна транзакция на POS	£1.97	£1.97	£1.97
Други транзакции			
Бързи плащания (изходящи)	£1.49	£1.09	£0.99
Събиране на директен дебит	£2.00	£0.60	£0.50
Неизплатен директен дебит	£5.00	£5.00	£0.50
Административни транзакции			
Такса за замяна на карта Загубена или открадната	£5.00	£5.00	£5.00
Разни такси			
Такса за FX за международен POS	2.57%	2.57%	2.57%
Такса за FX за международен банкомат	2.57%	2.57%	2.57%
Такса за разследване на спора по транзакция на клиента **	£18.00	£18.00	£18.00

*** Таксата за управление на картата на месец** първоначално се начислява един месец след първото донасяне на средства по вашата сметка. Вашата месечна такса ще се начислява на същата дата всеки месец и тази дата ще бъде същата като датата, на която сте направили първото донасяне. Изключение от това правило ще са сметки, при които първото донасяне е направено на 28-ми, 29-ти, 30-ти или 31-ви ден от месеца, които ще имат дата на месечната такса 28-ми ден от месеца.

Ако през месеца, в който вашата месечна такса обикновено би била дължима, не е извършена нито една транзакция (без донасяния, без входящи или изходящи плащания) по вашата сметка, ще ви начислим намалена такса, както следва:

Ако вашата сметка има кредит от £1.00 или повече, таксата ще бъде намалена до £1.00.

Ако вашата сметка има кредит по-малък от £1.00, таксата ще бъде намалена до £0.20.

Първоначалната такса за управление на картата на месец ще се прилага отново, както обикновено, ако по вашата сметка бъдат извършени транзакции.

**** Таксата за разследване на спора по транзакция** на клиента ще бъде начислена за всяко разследване, което сме задължени да проведем от ваше име, за да оспорим транзакция. Ако спорът бъде разрешен успешно, тогава таксата ще бъде възстановена заедно с сумата на оспорваната транзакция.

8. Използване на вашата сметка

Получаване на плащания

Можете да използвате сметката си, за да получавате плащания чрез BACS Direct Credits, CHAPS и бързи плащания. Когато плащането достигне до нас в паундове стерлинги, ще кредитираме сметката ви, веднага щом получим парите. Ако получим плащане в друга валута, различна от паунд стерлинг, ще преобразуваме средствата по курса на Банката на Англия, увеличен с нашата маржа.

Можете също така да внесете пари в брой в сметката си, като използвате един от нашите одобрени канали за зареждане с пари в брой. На нашия уебсайт <https://suitsmecard.com/features/account/adding-funds> можете да намерите указания за това как да внесете пари в брой в сметката си.

Могат да възникнат ситуации, при които можем да изтеглим пари от сметката ви, например, плащания, направени в сметката ви по погрешка или при измама. Ако по погрешка внесем пари в сметката ви или по друг начин поради нашата грешка, ще вземем тези пари обратно. Ако заподозрем, че плащането в сметката ви е направено при измама, можем да го премахнем без да ви уведомим и/или да блокираме сметката ви.

Начини за извършване на плащания

- **Бързи плащания.** Можете да изпращате плащания в Обединеното кралство всеки ден, използвайки бързи плащания онлайн.
- **Постоянни заповеди и директни дебити.** Можете да настроите редовни плащания от сметката си, например, чрез постоянна заповед. Заедно с търговец можете също така да настроите плащания чрез директен дебит. Ще бъдете покрити от Гаранцията за директен дебит, което означава, че ако плащане с директен дебит е направено по грешка, ще имате право на пълен и незабавен възстановителен платеж.
- **Плащания с карта.** Можете да използвате картата си, за да извършвате плащания за стоки и услуги в онлайн и офлайн търговци. Когато използвате картата си за плащане, сумата на плащането ще бъде приспадна от сметката ви, след като получим подробностите от Mastercard. Това може да се случи в работен ден или в неработен ден. Ако използвате

картата си за плащане в чужда валута, Mastercard ще я преобразува в паундове стерлинги. Те ще направят това в деня, в който обработват плащането, използвайки своя курс на обмен. Можете да видите курса на обмен, като посетите уебсайта на Mastercard.

Извършване на плащане

Плащанията от вашата сметка трябва да бъдат упълномощени от вас. Можете да направите това по няколко начина:

- Влизайки в мобилното приложение с вашите детайли за сигурност и следвайки инструкциите на екрана, за да направите плащане.
- Предоставяйки на някой вашите детайли за карта или сметка, за да направи плащане или да упълномощи бъдещи плащания по начин, който те поискат (напр. онлайн, по телефон, на писмо). Може да бъдете помолени да използвате 3D Secure, за да потвърдите, че вие сте, когато правите плащане онлайн
- Използвайки вашата карта и детайли за сигурност.
- Държейки картата си пред безконтактно четящо устройство.
- Използвайки картата си в банкомат.
- Давате ни инструкции чрез трета страна. Например, това може да бъде чрез попълване на инструкция за директен дебит или чрез доставчик на услуги за инициране на плащания.
- В изключителни случаи, екипът за обслужване на клиенти ще извърши плащания от името на клиента, и само след задаване на допълнителни въпроси за сигурност. Допълнителни притежатели на карти не могат да правят плащания чрез екипа за обслужване на клиенти.

Картата и сметката не могат да се използват за трансакции с quasi-кеш и криптовалuti.

По съображения за сигурност, след всяко пето последователно безконтактно плащане ще бъдете задължени да въведете PIN кода, за да упълномощите трансакцията.

На вашата сметка трябва да има достатъчно пари, за да извършите плащане. Ако опитате да направите плащане и нямате достатъчно пари в сметката си, плащането ще бъде отказано. В малко вероятния случай, че салдото на сметката ви е отрицателно, трябва да направите плащане в сметката си, което е достатъчно, за да направи баланса положителен. Може да suspend your account, докато не направите това.

Информация, от която се нуждаете, за да извършите плащане

Ще ви трябват някои данни, за да изпратите плащане от вашата сметка.

За плащания към сметки в Обединеното кралство	Нужни са ви номер на сметката и код на разплащателната сметка. Може също да ви е нужно пълното име на лицето, на което плащате, мобилен номер или друга информация.
За международни плащания	Международните плащания се обработват чрез Remitly. За да направите международно плащане, трябва да отидете на разделите Плащания – Международни – Продължи в приложението Suits Me, където ще бъдете пренасочени към приложението Remitly. Ще бъдете помолени да създадете акаунт в Remitly, ако все още нямате такъв. Нужни са ви SWIFT/BIC код и IBAN или номер на сметката, на която плащате.

Ще действаме само по вашите инструкции, ако смятаме, че те са дошли от вас или от допълнителен притежател на карта, когото сте упълномощили да използва допълнителна карта. Ако заподозрем, че те не са дошли от вас или ако са неясни или непълни, няма да изпълним инструкциите.

Трябва да се уверите, че детайлите (като код на разплащателната сметка, номер на сметката и сума) са правилни. Ще предположим, че инструкциите, които ни сте предоставили, са верни и ще ги изпълним на тази основа. Не носим отговорност, ако извършим плащане, използвайки предоставената от вас информация, и парите са изпратени на грешен човек поради ваша грешка. Имате право да предполагате, че инструкцията е дошла от вас, ако е била използвана вашата карта, допълнителна карта или детайли за сигурност, с които получавате достъп до вашата сметка.

внимателно да прочетете всички предупреждения, които се появяват в мобилното приложение.

Не затваряйте незабавно предупрежденията, без да ги прочетете. Те са важни предупреждения за измами и нередности. Това е особено важно, когато изпращате пари на някого за първи път или променяте детайлите на съществуващ получател.

9. Крайни срокове

Крайният срок е най-късното време в даден ден, в което можем да извършим плащане, което сте ни поискали. Ако ни помолите да извършим плащане след крайния срок, ще считаме, че вашата заявка е получена на следващия работен ден.

	краен срок	Когато парите ще бъдат получени от доставчика на платежни услуги на лицето, на което плащате.
Изпращане на пари в Обединеното кралство в паундове стерлинги		
Бързи плащания	4.30pm	Незабавно
Други плащания	4.30pm	Край на следващия работен ден
Изпращане на пари в чуждестранни валути или извън Обединеното кралство в паундове стерлинги		
До сметки в Обединеното кралство в евро или в ЕИП в евро и паундове стерлинги	4.30pm	До края на следващия работен ден

Всички останали плащания в валути на ЕИП към сметки в ЕИП	4.30pm	До четири дни
Всички останали плащания	4.30pm	Възможно най-скоро

10. Анулиране или промяна на плащанията

Дали можем да променим или анулираме инструкцията за плащане зависи от типа на плащането, както е показано в следната таблица:

Незабавни бързи плащания	Тези плащания не могат да бъдат анулирани или променяни; те се обработват незабавно.
Други незабавни плащания (включително плащания, извършени с вашата карта)	Тези плащания не могат да бъдат анулирани или променяни; те се обработват незабавно.
Повтарящи се плащания с карта	Тези плащания могат да бъдат анулирани или променяни до края на работния ден преди датата на плащането.
Постоянни заповеди	Можете да анулирате или промените плащането, като използвате мобилното си приложение.
Директни дебити	

Не сме задължени да следваме вашите инструкции

Има определени ситуации, в които можем да откажем да обработим плащане. Тези ситуации са:

- ако законовите или регулаторни изисквания ни пречат да направим плащането или изискват да извършим допълнителни проверки;
- ако сте нарушили това споразумение по начин, който разумно смятаме, че оправдава отказа или забавянето на вашето плащане;
- ако считаме, че обработването на вашето плащане би нарушило това споразумение или че не сте предоставили цялата информация, от която се нуждаем, за да направим плащането правилно;
- ако сумата е над, или би ви довела до надвишаване на, всякакъв лимит, който важи за вашата сметка и/или за която и да е карта, свързана с вашата сметка;
- ако салдото на вашата сметка е твърде ниско, за да направите плащането и да покриете всякакви такси;
- ако срещу вас бъде издаден заповед за банкрут или сте сключили индивидуално доброволно споразумение с вашите кредитори и това споразумение за банкрут или индивидуално доброволно споразумение ни пречи да направим плащането;
- ако, дори след като направим всичко разумно възможно, не можем да извършим плащането навреме;
- ако трета страна ни пречи да направим плащането (например схема за карти);
- ако дължите пари на нас;

- ако сме ви поискали важна информация, която разумно ни е необходима, и не сте ни предоставили тази информация; или
- ако сме спрели вашата сметка;
- ако подозираме измамна дейност по сметката или плащането е незаконно или измамно.

11. Когато плащанията не вървят

Трябва редовно да преглеждате всички плащания в мобилното приложение. Ако забележите плащане, което не изглежда правилно, трябва да се свържете с нас веднага, щом разберете за него. Таблицата по-долу определя нашата отговорност към вас в определени ситуации, когато нещата не вървят добре, и какво може да се наложи да направите, за да бъде възстановена вашата сметка.

Какво е сбъркано?	Нашата отговорност към вас
Платежът беше обработен неправилно. Не сме изпълнили вашите инструкции правилно поради наша грешка.	Ще възстановим вашата сметка до състоянието, в което би била, ако неправилното плащане беше направено правилно. Трябва да ни уведомите в рамките на 13 месеца от датата на неправилното плащане, за да можем да направим това.

Какво е сбъркано?	Нашата отговорност към вас
Плащането беше неавторизирано. Плащането беше направено от някой друг без вашето разрешение.	Ще възстановим вашата сметка до състоянието, в което би била, ако плащането не беше направено. Въпреки това, няма да възстановим вашата сметка в следните случаи: 1. Когато вашите детайли за сигурност или карта са загубени, откраднати или неправомерно използвани. Вие ще носите отговорност за първите 35 GBP от всякакви неавторизирани плащания, ако смятаме, че трябва да сте били наясно с загубата, кражбата или неразрешеното използване. Няма да ви носим отговорност за първите 35 GBP, ако неавторизираното плащане е причинено от нас или от някой, действащ от наше име, като наши агенти или подизпълнители. Вашата отговорност за първите 35 GBP не важи също така за неавторизирани плащания, направени след като ни уведомите, че вашите детайли за сигурност или карта са компрометирани; 2. Ако сте действали по измамен начин, в такъв случай няма да ви възстановим сумата при никакви обстоятелства; 3. Ако плащането е неавторизирано, но вие с намерение или по груба небрежност сте компрометирали сигурността на вашата сметка или карта или по друг начин не сте спазили задълженията си да използвате вашата сметка или карта съгласно това споразумение. В такъв случай ще носите отговорност за всички загуби; 4. Ако не ни уведомите за неавторизираното плащане без ненужна забавяне, и в никакъв случай не по-късно от 13 месеца от датата на плащането.
Плащането беше грешка. Аплащането беше изпратено на погрешен човек, защото предоставихте грешни данни (например, неправилен номер на сметка или код на разплащателната сметка).	Няма да ви възстановим сумата, но ще се опитаме да възстановим парите, ако ни помолите да го направим. Може да начислим такса за проследяване, възстановяване или анулиране на плащане. Ако не успеем да възстановим парите, ще ви предоставим информацията, която имаме, за да можете да опитате да си върнете парите, стига законът да ни позволява да го направим.

Какво е сбъркано?	Нашата отговорност към вас
Плащането беше измама с авторизирана бърза плащане. Вие бяхте измамен от мошеника да извършите плащане, използвайки бързи плащания.	Ако сте жертва на измама с авторизирано бързо плащане, моля, уведомете ни възможно най-скоро. Няма да ви възстановим сумата, но ще се опитаме да възстановим парите.
Плащането е за повече, отколкото очаквахте. Можете да се съгласите някой друг да вземе пари от вашата сметка, без да знаете колко ще бъде плащането. Например, когато наемате кола или резервирате стая в хотел.	Ще ви възстановим сумата на плащането, ако: - покупката е направена от търговец в Обединеното кралство или в Европейското икономическо пространство, което включва държавите членки на ЕС, плюс Норвегия, Исландия и Лихтенщайн; - не сте посочили точна сума за плащане; - сумата, която е била взета, е повече, отколкото разумно сте могли да очаквате при дадените обстоятелства, включително вашите предишни модели на разходите; и - поискате възстановяване на сумата от нас в рамките на осем седмици от датата, на която парите са напуснали сметката ви. Когато поискате възстановяване на сумата, можем да ви помолим да предоставите доказателства, за да потвърдите вашето искане. Ще ви възстановим сумата в рамките на 10 работни дни от получаване на вашето искане за възстановяване или, когато е приложимо, в рамките на 10 работни дни от получаване на допълнителната информация, която сме поискали. Ако откажем да ви възстановим сумата, ще ви уведомим защо. Ако настроите директен дебит в Обединеното кралство, ще важат отделни правила, вместо горепосочените. Можете да намерите допълнителна информация на directdebit.co.uk.

12. Промени, които можем да направим

Можем да променим това споразумение, като ви дадем поне двумonths предварително писмено уведомление. Това уведомление ще бъде предоставено или по имейл, или чрез push уведомление в мобилното приложение. Ако направим това, можете да прекратите това споразумение незабавно и няма да бъдете таксувани с такса за прекратяване.

Ако не се свържете с нас в рамките на периода на уведомлението, ще се счита, че сте приели предложените промени и те ще важат за вас от приложимата дата, посочена в уведомлението.

Понякога можем да променим това споразумение, без да ви уведомим предварително. Това може да се отнася за ситуации, в които промените са:

- по-благоприятни за вас
- изисквани от закона
- свързани с добавянето на нова услуга или допълнителна функционалност към съществуващата услуга; или
- промени, които не намаляват вашите права и не увеличават вашите задължения.

Все пак ще ви уведомим за тези промени или по имейл, или чрез push уведомление в мобилното приложение; обаче промените може вече да са влезли в сила, когато получите уведомлението. Промените в обменните курсове ще влязат в сила незабавно, без предварително уведомление, и няма да можете да се противопоставите на тези промени.

13. Закриване на вашата сметка и прекратяване на това споразумение

Как можете да закриете сметката си и да прекратите това споразумение

Можете да закриете сметката си и да прекратите това споразумение по всяко време, като ни дадете предварително уведомление от един месец. Можете да ни уведомите, като се свържете с нас. След определен период от време, може да нямате достъп до мобилното приложение, за да изтеглите останалите пари в сметката си. Въпреки това, все пак можете да възстановите тези средства до шест години след датата, на която това споразумение приключва.

Ако желаете да възстановите средствата си след приключване на това споразумение и вече нямате достъп до мобилното приложение, моля, свържете се с нас, за да можем да ви помогнем.

Ако поискате да възстановите средствата си след приключване на това споразумение, може да се наложи да извършим някои проверки преди да ви изпратим средствата. Затова може да ви помолим да предоставите информация, като идентификационни документи или друга информация, която можем да поискаме.

Кога можем да закрием вашата сметка и да прекратим това споразумение

Можем да прекратим това споразумение и да закрием вашата сметка и карта(и) или всяка свързана услуга, като ви дадем предварително уведомление от два месеца.

Можем да прекратим това споразумение без предварително уведомление, ако:

- нарушите важна част от това споразумение, или повторно нарушите споразумението и не успеете да разрешите въпроса в рамките на 10 дни, или използвате сметката си или която и да е нейна функция по начин, който смятаме за измамен или незаконен;
- действате по начин, който е заплашителен или обиден към нашия персонал или някой от нашите представители; или
- не платите таксите или разходите, които сте натрупали, или не коригирате всякакъв недостиг в баланса на сметката си.

14. Прехвърляне на това споразумение

Можем да прехвърлим нашите права и задължения по това споразумение с вас на друга компания в бъдеще. Това се нарича "присвояване". Ще направим това само ако разумно вярваме, че те ще ви третират с такъв стандарт, какъвто ние имаме.

15. Нашата отговорност

Няма да носим отговорност, ако нарушим това споразумение поради:

- обстоятелства извън нашия контрол, когато ситуацията е била необичайна или непредвидима (например поради екстремни метеорологични условия, повреда на системата, терористична дейност или стачни действия и т.н.);
- спазване на нашите закони или регулаторни задължения.

Няма да носим отговорност за каквито и да било загуби:

- които понесете във връзка с загуба на възможности, загуба на добра воля, загуба на бизнес или загуба на печалба;
- които не сме могли разумно да предвидим, когато ни дадохте инструкция; или
- когато забавяме или отказваме да действаме по вашите инструкции, приемем плащане по вашата сметка, закрием вашата сметка или по друг начин ограничим използването на сметката:
 - по каквато и да е причина, посочена в това споразумение; или
 - ако сте нарушили това споразумение.

16. Кои закони се прилагат?

Това споразумение се регулира от английското право. Ако желаете да предявите иск срещу нас, можете да го направите в съдовете на Англия и Уелс. Ако живеете в Шотландия или Северна Ирландия, можете да предявите иск в съответните съдилища, които са местни за вас.

17. Използване на вашата информация за предоставяне на платежни услуги

За да можем да предоставяме платежни услуги на вас, вие давате съгласието си да имаме достъп, да обработваме и съхраняваме всяка информация, която ни предоставяте. Това не засяга никакви права, които имате съгласно законите за защита на данните. Можете да оттеглите съгласието си, като закриете сметката си. Ако направите това, ще спрем да използваме информацията ви за целите на предоставянето на платежни услуги; обаче, може да продължим да я използваме за други цели.

18. Ако имате оплакване

Как да се оплаквате

Стремим се да осигурим най-високите стандарти на обслужване. Въпреки това, може да има случаи, в които нашето обслужване не отговаря на вашите очаквания, но уведомявайки ни за това, ни давате шанс да поправим нещата.

Искаме да:

- Ви улесним в ескалирането на вашето оплакване до нас
- Изслушаме вашето оплакване
- Помислим как бихте искали да поправим вашето оплакване
- Уверим се, че сте доволни от начина, по който е било обработено вашето оплакване
- Гарантираме, че ще се извлекат поуки, ако е възможно, за да минимизираме вероятността за повторение на оплакването.

Чрез имейл: hello@suitsmecard.com

Писмено на: Complaints, Suits Me Limited, The Old Shippon, Moseley Hall Farm, Chelford Road, Knutsford, Cheshire, WA16 8RB

Какво ни е нужно

Моля, предоставете ни колкото се може повече информация, когато правите оплакването си. Това ще ни помогне да разберем проблема и да го разрешим бързо. Моля, включете:

- Вашето име и адрес
- Детайли за сметката ви
- Описание на вашето оплакване и как ви е засегнало
- Кога е възникнал проблемът
- Вашите контактни данни и как бихте искали да се свържем с вас

Какво да очаквате след това

Уведомление	Нашата цел е да разрешим вашето оплакване възможно най-бързо, но ще получите отговор от нас в рамките на 3 работни дни, за да знаете, че сме получили вашето оплакване. Това ще съдържа вашия номер на оплакване за записите ви и ще ни помогне да намерим информацията ви бързо, ако трябва да се свържете с нас.
В рамките на 15 работни дни	В повечето случаи ще можем да разрешим вашето оплакване в рамките на 15 работни дни. Ако не сме го разрешили в този срок, ще се свържем с вас, за да ви информираме за напредъка и да ви кажем колко време още очакваме, че ще отнеме.
Не по-късно от 35 работни дни	Ще продължим да ви информираме писмено и ще ви уведомим, кога да очаквате отговор от нас. Въпреки че имаме до 35 работни дни, ще ви изпратим нашия окончателен отговор веднага щом завършим разследването на вашето оплакване. В малко вероятния случай, че не сме успели да финализираме нашето разследване до края на 35 работни дни, ще ви изпратим окончателен отговор и ще ви посочим какви следващи стъпки можете да предприемете.

Ако не сте доволни от нашия отговор

Правим всичко възможно, за да осигурим най-доброто обслужване. Въпреки това, ако не сте доволни от начина, по който нашият екип за обслужване на клиенти е обработил вашето оплакване и желаете да го ескалирате, трябва да се свържете с издателя на картата, IDT Financial Services, в първия момент, за допълнителна помощ.

Имейл адрес: complaints@idtfinance.com ,

Уебсайт: www.idtfinance.com.

Копие от политиката на IDT за оплаквания можете да намерите на техния уебсайт или да поискате, като се свържете с нас.

Ако след като изчерпите горепосочения процес на оплаквания с нас, все още не сте доволни, можете да подадете оплакване до Комисията за финансови услуги на Гибралтар.

Ето данните, които да използвате:

- PO Box 940, Suite 3, Ground Floor, Atlantic Suites, Europort Avenue, Gibraltar,
- complaints@gfsc.gi,
- www.fsc.gi

Важно е да знаете, че юридически не е ролята на Комисията за финансови услуги на Гибралтар да разрешава оплаквания между вас и нас. Ако не сте се свързали с нас, Комисията за финансови услуги на Гибралтар ще ви помоли първо да се свържете с нас, за да ни дадете шанс да поправим нещата.

19. Как е защитени парите ви

Схемата за гарантиране на депозити в Гибралтар не се прилага за парите, държани в сметката ви. Това означава, че в малко вероятния случай, че станем неплатежоспособни, вашата сметка може да стане неизползваема и парите ви могат да бъдат загубени.

Сериозно се отнасяме към сигурността на вашите средства. Вашите пари са защитени в сигурна клиентска сметка. В малко вероятния случай на неплатежоспособност, вашите средства ще бъдат защитени срещу искове от кредитори. Ще се радваме да обсъдим всякакви въпроси или притеснения, които може да имате относно защитата на парите ви.

20. Данни за упълномощаване

IDT Financial Services Limited е регулирана и упълномощена от Комисията за финансови услуги на Гибралтар. Можете да проверите нашите данни в Регистъра на регулираните лица, като посетите www.fsc.gi.

IDT Financial Services е компания, учредена в Гибралтар, с номер на учредяване 95716. Регистрираният ѝ офис е на адрес: 57-63 Line Wall Road, Гибралтар.