

Suits Me General Purpose Reloadable Mastercard Debit Card
TERMENI ȘI CONDIȚII

1.	Acordul nostru	3
2.	Aplicarea pentru un cont.....	3
3.	Contul și cardul dumneavoastră	3
	Cont	3
	Card.....	3
	Carduri suplimentare	4
4.	Menținerea legăturii.....	4
	Cum să ne contactați	5
	Cum vă vom contacta	5
5.	Accesul la contul dumneavoastră	5
	Menținerea securității contului dumneavoastră	5
	Servicii de informații despre cont și inițiere a plăților.....	7
	Blocarea accesului la contul dumneavoastră.....	7
6.	Extrase	7
7.	Taxe	8
8.	Utilizarea contului dumneavoastră.....	9
	Primirea plăților.....	9
	Modalități de a efectua plăți	9
	Efectuarea unei plăți	9
	Informații necesare pentru a efectua o plată	10
9.	Termene limită.....	11
10.	Anularea sau modificarea plăților	11
	Nu suntem obligați să urmăm instrucțiunile dumneavoastră	12
11.	Când plățile merg prost	12
12.	Modificări pe care le putem face	14
13.	Închiderea contului dumneavoastră și încheierea acestui acord	15
	Cum puteți închide contul dumneavoastră și încheia acest acord	15
	Când putem închide contul dumneavoastră și încheia acest acord.....	15
14.	Transferul acestui acord.....	15
15.	Responsabilitatea noastră	16

16.	Ce legi se aplică?	16
17.	Utilizarea informațiilor dumneavoastră pentru a oferi servicii de plată.....	16
18.	Dacă aveți o reclamație.....	16
	Cum să faceți o reclamație	16
	Ce avem nevoie.....	16
	Ce să așteptați în continuare	17
	Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru	17
19.	Cum vă sunt protejați banii.....	18
20.	Detalii de autorizare.....	18

1. Acordul nostru

Când deschideți un cont la noi, stabiliți un acord. Acesta este între IDT Financial Services Limited, Suits Me Limited și dumneavoastră (persoana pentru care am deschis contul). Acordul va începe atunci când deschideți contul sau folosiți cardul.

Acest document conține termenii și condițiile acordului. Acest acord este pentru Contul dumneavoastră Suits Me și Cardul Debit Mastercard.

Vă rugăm să citiți termenii, deoarece acceptați aceștia. Aceștia vă vor ajuta să înțelegeți cel mai bine contul și cardul dumneavoastră. De asemenea, vă vor informa despre cum să obțineți ajutor și ce vom face dacă lucrurile nu decurg bine.

Puteți să ne solicitați o copie a acestui acord în orice moment.

2. Aplicarea pentru un cont

Pentru a deschide un cont și a primi un card, trebuie să aveți cel puțin 18 ani și să fiți rezident în Marea Britanie. Este posibil să solicităm dovezi cu privire la identitatea dumneavoastră și adresa. De asemenea, este posibil să vă cerem să furnizați unele dovezi documentare pentru a demonstra acest lucru și este posibil să efectuăm verificări electronice asupra dumneavoastră.

Când efectuăm aceste verificări, informațiile dumneavoastră personale pot fi divulgate agențiilor de referință credit și agențiilor de prevenire a fraudei. Aceste agenții pot păstra un registru al informațiilor, iar un „footprint” (urma) poate fi lăsat pe fișierul dumneavoastră de credit, deși urma va indica faptul că căutarea nu a fost o verificare de credit și nu a fost efectuată în sprijinul unei cereri de credit. Este doar o verificare a identității și, prin urmare, nu va avea un efect negativ asupra scorului dumneavoastră de credit.

3. Contul și cardul dumneavoastră

Contul Suits Me și Cardul Debit Mastercard sunt un cont personal de bani electronici și un card de plată.

Cont

Puteți utiliza contul dumneavoastră pentru:

- a primi BACS Direct Credits, CHAPS și Băți plăți rapide în contul dumneavoastră
- a trimite Băți plăți rapide din contul dumneavoastră, inclusiv plăți cu dată viitoare
- a stabili ordine permanente și debite directe

Contul dumneavoastră este destinat exclusiv utilizării personale. Nu poate fi folosit pentru a efectua plăți legate de orice afacere pe care o conduceți. Dacă aflăm că folosiți contul pentru alte scopuri decât cele personale, îl putem închide.

Contul nu este un cont de economii. Nu veți câștiga dobândă pe soldul de bani din contul dumneavoastră.

Card

Cardul este conectat la cont și poate fi folosit pentru a retrage numerar de la un bancomat și pentru a plăti bunuri și servicii la comercianții care acceptă carduri Mastercard. Este proiectat pentru utilizare în magazine și locații de vânzare cu amănuntul unde sunteți prezent fizic și pentru achiziții online, telefonice și alte cumpărături la distanță. Puteți autoriza o tranzacție cu cardul introducând PIN-ul sau alt cod de securitate sau prin atingerea cardului de un cititor compatibil cu tehnologia contactless.

La fel ca orice card de plată, nu putem garanta că un anumit comerciant va accepta cardul – ar trebui să verificați cu comerciantul înainte de a utiliza cardul pentru a le plăti, dacă nu sunteți sigur. Nu veți putea utiliza cardul pentru a efectua achiziții de la anumite tipuri de comercianți. Anumite tipuri de comercianți au fost blocați de sistemele noastre pentru a preveni utilizarea potențială a cardurilor pentru activități neautorizate sau ilegale.

Cardurile sunt emise de IDT Financial Services Limited conform unei licențe de la MasterCard International Incorporated. Producția cardurilor și sistemele tehnologice necesare pentru operarea cardurilor sunt furnizate de Suits Me (înregistrată în Regatul Unit). Suits Me oferă, de asemenea, servicii de suport pentru clienți.

Carduri suplimentare

Acolo unde este permis, puteți solicita să emitem carduri suplimentare care să fie legate de contul dumneavoastră. Ne autorizați să emitem carduri și PIN-uri pentru cardurile suplimentare și autorizați fiecare titular de card suplimentar să autorizeze tranzacții în numele dumneavoastră. Rămâneți responsabil pentru orice taxe, tranzacții, utilizare sau utilizare greșită a oricărui card sau card suplimentar pe care îl solicitați.

Acest acord se aplică, de asemenea, oricăror carduri suplimentare și titulari de carduri pe care i-ați aranjat. Este important să comunicați termenii acestui acord oricăror titulari de carduri suplimentare înainte de a începe să folosească cardul.

Limite pentru Cont și Card

	Essential	Premium	Premium Plus
LIMITA ANUALĂ DE ÎNCĂRCARE pe cont	£60,000.00	£90,000.00	£120,000.00
LIMITA DE ÎNCĂRCARE ACCUMULATĂ SINGULARĂ ȘI ZILNICĂ pe cont	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00
ÎNCĂRCAREA MINIMĂ SINGULARĂ în numerar pe cont	£5.00	£5.00	£5.00
NUMĂRUL DE ÎNCĂRCĂRI ACCUMULATE ZILNIC pe zi	5	5	5
ÎNCĂRCAREA ÎN NUMERAR SINGULARĂ pe cont	£250.00	£250.00	£250.00
ÎNCĂRCAREA ÎN NUMERAR ZILNICĂ pe cont	£500.00	£500.00	£500.00
ÎNCĂRCAREA ÎN NUMERAR LUNARĂ pe cont	£2,000.00	£2,000.00	£2,000.00
LIMITA DE RETRAGERE SINGULARĂ ȘI ZILNICĂ DE LA BANCOMAT	£200.00	£300.00	£500.00
LIMITA DE EXTRAGERE A BANILOR DE LA BACOMAT ESTE DE 4 ORI PE ZI	£700.00	£1,000.00	£1,750.00
LIMITA DE TRANSACTIE SINGULARĂ ȘI ZILNICĂ LA POS	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
NUMĂRUL ZILNIC DE POS	20 (10 online)	20 (10 online)	20 (10 online)
LIMITA DE TRANSACTIE SĂPTĂMÂNALĂ LA POS	£10,000.00	£15,000.00	£20,000.00
SALDO TOTAL pe cont	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
PLĂȚI RAPIDE IEȘITE pe tranzacție unică	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00
CARD CĂTRE CARD (Suits Me către Suits Me) permis pe lună	£1,500.00	£1,500.00	£1,500.00

4. Menținerea legăturii

Cum să ne contactați

Puteți contacta echipa noastră de asistență pentru clienți prin:

- telefon la 03330 151 858
- e-mail la hello@suitsmecard.com
- scriere la: The Customer Care Team, Suits Me Limited, The Old Shippon, Moseley Hall Farm, Chelford Road, Knutsford, Cheshire, WA16 8RB
- chat în aplicație

Programul nostru de lucru este:

- Luni până Vineri – 9:00 - 20:00
- Sâmbătă – Închis
- Duminică – Închis

În timpul programului nostru de lucru, ne vom strădui să rezolvăm toate solicitările pe loc; cu toate acestea, anumite solicitări pot fi rezolvate doar în timpul programului normal de lucru.

Cum vă vom contacta

Dacă trebuie să vă contactăm, vom folosi cea mai actualizată adresă de e-mail și numere de telefon mobil pe care le avem pentru dumneavoastră. De asemenea, este posibil să folosim SMS-uri, mesaje în aplicație și notificări push în aplicația mobilă.

În cazul unei urgențe, cum ar fi fraudele sau amenințările la adresa securității contului dumneavoastră, este posibil să vă trimitem un SMS care să vă ceară să contactați echipa noastră de servicii pentru clienți.

Apelurile pot fi monitorizate și înregistrate. Acest lucru se face pentru a îmbunătăți constant serviciul nostru pentru dumneavoastră, precum și pentru motive de securitate.

Vom comunica cu dumneavoastră în engleză sau, ori de câte ori este posibil, în limba preferată de dumneavoastră.

Este responsabilitatea dumneavoastră să ne mențineți actualizați cu modificările informațiilor de contact. Nerespectarea acestui lucru poate duce la incapacitatea noastră de a vă contacta în legătură cu cardul și contul dumneavoastră.

5. Accesul la contul dumneavoastră

Menținerea securității contului dumneavoastră

Pentru a evita situațiile în care lucrurile merg prost, cum ar fi plățile neautorizate și fraudă, trebuie să vă mențineți contul și orice carduri conectate la contul dumneavoastră în siguranță în permanență. Iată câteva modalități de a face acest lucru:

Ce trebuie să păstrați în siguranță	Cum să faceți acest lucru
Detalii de securitate Acestea includ lucruri precum: - Parole, PIN-uri, coduri de securitate și date memorabile - Amprenta dumneavoastră, ID-ul facial sau alte informații biometrice	- Alegeți detalii de securitate care nu sunt ușor de ghicit. Asigurați-vă că detaliile de securitate sunt diferite de cele ale altor conturi pe care le aveți. - Configurați-vă dispozitivele electronice (de exemplu, smartphone, computer personal etc.) astfel încât, dacă le pierdeți, nimeni să nu poată avea acces la ele. - Protejați-vă detaliile de securitate atunci când le utilizați. Asigurați-vă că nimeni nu le aude sau nu le vede. - Schimbați-vă detaliile de securitate dacă credeți că cineva ar putea să le cunoască sau să aibă acces la ele. Este posibil să vă cerem să faceți acest lucru dacă suntem îngrijorați cu privire la securitatea contului dumneavoastră. - Nu împărtășiți detaliile de securitate cu nimeni altcineva (cu excepția unui furnizor autorizat terț). - Nu împărtășiți detaliile de securitate cu niciun titular de card suplimentar. - Nu permiteți altor persoane să utilizeze dispozitivele dumneavoastră electronice. - Nu înregistrați detaliile de securitate într-un loc care ar putea fi accesibil cu ușurință de către altcineva. - Nu vă conectați la aplicația mobilă sau nu rămâneți conectat pe un dispozitiv care nu este în controlul sau în posesia dumneavoastră.
Cardul dumneavoastră Aceasta include atât cardul dumneavoastră fizic, cât și dispozitivele electronice care ar putea avea detalii despre cardul dumneavoastră (de exemplu, smartphone-ul dumneavoastră).	- Urmați orice instrucțiuni pe care vi le putem oferi în legătură cu protejarea cardului și a contului dumneavoastră. - Nu dați cardul dumneavoastră (sau niciun dispozitiv pe care sunt stocate detaliile cardului) unei alte persoane, inclusiv altor titulari de carduri suplimentare.

Informați-ne cât mai curând posibil dacă observați că ceva pare în neregulă. Aceasta include orice lucru care vă împiedică să utilizați aplicația mobilă corect sau dacă ceva arată diferit.

Dacă vă pierdeți detaliile de securitate, dispozitivul electronic sau cardul fizic, trebuie să ne anunțați imediat. Dacă este posibil, ar trebui să blocați cardul folosind aplicația mobilă.

Servicii de informații despre cont și inițiere a plăților

Ce sunt aceste servicii și cine le poate furniza?

- **Un serviciu de informații despre** cont este un serviciu online care vă oferă informații consolidate despre conturile deținute de dumneavoastră la una sau mai multe instituții financiare.
- **Un serviciu de inițiere** a plăților este un serviciu online care permite unei terțe părți să ne ceară să efectuăm plăți din contul dumneavoastră în numele dumneavoastră.

Serviciile de informații despre cont și serviciile de inițiere a plăților sunt furnizate de **furnizori terți** sau „TPPs”.

TPP-urile trebuie să fie autorizate de regulatorul financiar din Marea Britanie, FCA. Înainte de a utiliza serviciile oferite de un TPP, ar trebui să verificați dacă sunt autorizate căutând numele lor în Registrul Serviciilor Financiare FCA disponibil aici: <https://register.fca.org.uk/s/>.

Când doriți să utilizați serviciile de informații despre cont sau serviciile de inițiere a plăților, va trebui să oferiți TPP-ului care furnizează acel serviciu permisiunea de a accesa contul dumneavoastră. Apoi, vom permite TPP-ului să acceseze contul dumneavoastră. Vom trata orice instrucțiune de plată de la un TPP ca și cum ar proveni de la dumneavoastră.

Dacă oferiți detaliile de securitate unui TPP, vom presupune că este vorba despre dumneavoastră care ne permiteți să lăsam TPP-ul să vadă informații despre conturile dumneavoastră și să inițieze plăți. Veți fi responsabil pentru orice plăți efectuate ca rezultat.

Putem refuza să permitem unui TPP accesul la contul dumneavoastră dacă considerăm că TPP-ul acționează fără permisiunea dumneavoastră. Înainte de a face acest lucru, vă vom spune de ce. Dacă nu este rezonabil posibil să vă informăm în avans, vă vom spune ulterior. Nu trebuie să vă informăm că facem acest lucru dacă ar fi ilegal sau ar afecta măsurile noastre rezonabile de securitate.

Dacă retrageți permisiunea pentru TPP de a accesa contul dumneavoastră, îi vom informa că ați făcut acest lucru și îi vom elimina accesul.

Blocarea accesului la contul dumneavoastră

Putem opri sau suspenda utilizarea contului sau a cardului dumneavoastră dacă:

- considerăm în mod rezonabil că este necesar pentru a proteja securitatea contului sau a cardului;
- suspectăm sau ne spuneți că ar putea exista utilizări neautorizate sau frauduloase ale contului sau cardului.

Dacă constatăm că trebuie să facem acest lucru, vă vom explica de ce, cu excepția cazului în care a vă spune ar însemna că încălcăm legea. Vă vom contacta folosind detaliile pe care ni le-ați oferit cât mai curând posibil. Acolo unde putem, vă vom contacta înainte de a bloca accesul la contul dumneavoastră sau utilizarea cardului. Dacă motivul pentru oprirea sau suspendarea contului sau a cardului nu mai este valabil, le vom debloca sau vom înlocui cardul.

6. Extrase

Vă vom furniza extrase prin intermediul aplicației mobile. Acestea vor fi disponibile într-un format pe care îl puteți descărca și reproduce fără modificări, de exemplu, în PDF. Vă vom trimite un e-mail pentru a vă

anunța când un extras devine disponibil. Ar trebui să revizuiți toate extrasele. Dacă observați ceva neobișnuit sau credeți că o plată este incorectă, trebuie să ne informați cât mai curând posibil.

Vă vom furniza extrase lunar, cu excepția cazului în care ați ales altfel. Puteți solicita un extras suplimentar în orice moment, dar este posibil să existe o taxă pentru acest lucru.

7. Taxe

Mai jos sunt taxele care se aplică pentru utilizarea principalelor servicii legate de cont. Această tabelă vă va ajuta să comparați taxele noastre cu cele ale altor conturi. Alte taxe care nu sunt listate mai jos pot fi aplicabile pentru utilizarea serviciilor:

	Essential	Premium	Premium Plus
Taxe pentru Activarea Cardului și Taxe Periodice			
Taxa de Gestionare Lunară a Cardului*	Free	£4.97	£9.97
Card pentru Titularul Suplimentar	£5.00	£5.00	£5.00
Taxe pentru Încărcarea Cardului			
Încărcarea Cardului prin Transfer Bancar	Free	Free	Free
Încărcarea Cardului prin Numerar (PayPoint)	£2.00 (+1.5%)	£1.00 (+1.5%)	£0.80 (+1.5%)
Tranzacții la ATM			
Retragere de Numerar la ATM Intern	£1.50	£1.25	£1.25 (4 free per month)
Retragere de Numerar la ATM Internațional	£2.50	£2.50	£2.50 (4 free per month)
Verificare Sold la ATM	£0.50	£0.24	£ 0.24
Tranzacții la Punctul de Vânzare (POS)			
Tranzacție Internațională la POS	£1.97	£1.97	£1.97
Alte Tranzacții			
Plăți Rapide (leșiri)	£1.49	£1.09	£0.99
Încasare prin Debit Direct	£2.00	£0.60	£0.50
Debit Direct Neplătit	£5.00	£5.00	£0.50
Tranzacții Administrative			
Taxa pentru Înlocuirea Cardului Card Pierdut sau Furat	£5.00	£5.00	£5.00
Taxe Diverse			
Taxa pentru FX la POS Internațional	2.57%	2.57%	2.57%
Taxa pentru FX la ATM Internațional	2.57%	2.57%	2.57%
Taxa de Investigație pentru Contestația Tranzacțiilor pentru Clienți**	£18.00	£18.00	£18.00

*** Taxa de Gestionare Lunară a Cardului** taxa de Gestionare Lunară a Cardului se aplică pentru prima dată la o lună după prima creditare în contul dumneavoastră. Taxa lunară va fi percepută în aceeași zi în fiecare lună, iar acea zi va fi aceeași cu data la care ați efectuat prima creditare. Excepția de la aceasta va fi pentru conturile în care prima creditare este efectuată pe 28, 29, 30 sau 31 ale unei luni, care vor avea toate data taxei lunare pe 28 a lunii.

Dacă, în luna în care taxa lunară ar deveni în mod normal aplicabilă, nu există nicio tranzacție (fără reîncărcări, fără plăți primite sau efectuate) în contul dumneavoastră, vă vom percepe o taxă redusă după cum urmează:

Dacă contul dumneavoastră are un sold de 1,00 £ sau mai mult, taxa va fi redusă la 1,00 £.
Dacă contul dumneavoastră are un sold de mai puțin de 1,00 £, taxa va fi redusă la 0,20 £.

Taxa originală de Gestionare Lunară a Cardului va reveni la normal dacă se efectuează tranzacții în contul dumneavoastră.

****Taxa de Investigație pentru Contestația Tranzacțiilor pentru Clienți** aceasta va fi percepută pentru orice investigație pe care suntem obligați să o facem în numele dumneavoastră pentru a contesta o tranzacție. Dacă contestația este acceptată, taxa va fi rambursată împreună cu suma tranzacției contestate.

8. Utilizarea contului dumneavoastră

Primirea plăților

Puteți utiliza contul dumneavoastră pentru a primi plăți prin BACS Direct Credits, CHAPS și plăți rapide. Atunci când o plată ajunge la noi în lire sterline, vom credit contul dumneavoastră imediat ce primim banii. Dacă primim o plată într-o altă monedă decât lira sterlină, vom converti fondurile folosind cursul de schimb al Băncii Angliei plus marja noastră.

De asemenea, puteți depune numerar în contul dumneavoastră folosind una dintre canalele de încărcare a numerarului aprobate. Site-ul nostru <https://suitsmecard.com/features/account/adding-funds> oferă informații despre cum să depuneți numerar în contul dumneavoastră.

Pot exista situații în care putem scoate bani din contul dumneavoastră, de exemplu, plăți depuse în contul dumneavoastră din greșală sau din cauza unei fraude. Dacă plătim bani în contul dumneavoastră din greșală sau din cauza unei erori din partea noastră, vom lua acei bani înapoi. Dacă suspectăm că vreo plată în contul dumneavoastră a fost efectuată prin fraudă, putem să o eliminăm fără a vă anunța și/sau să blocăm contul dumneavoastră.

Modalități de a efectua plăți

- **Plăți rapide.** Puteți trimite plăți în interiorul Regatului Unit în orice zi folosind plățile rapide online.
- **Ordine permanente și debite directe.** Puteți stabili plăți regulate din contul dumneavoastră, de exemplu, prin ordin permanent. Împreună cu un comerciant, puteți, de asemenea, să stabiliți plăți prin debit direct. Veți fi acoperit de Garanția Debitului Direct, ceea ce înseamnă că, dacă o plată prin debit direct a fost efectuată din greșală, aveți dreptul la o rambursare completă și imediată.
- **Plăți cu cardul.** Puteți utiliza cardul dumneavoastră pentru a face plăți pentru bunuri și servicii la comercianții online și offline. Când utilizați cardul pentru a efectua o plată, suma plății va fi dedusă din contul dumneavoastră după ce primim detaliile de la Mastercard. Acest lucru poate avea loc într-o zi lucrătoare sau într-o zi nelucrătoare. Dacă utilizați cardul pentru a efectua o plată într-o monedă străină, Mastercard o va converti în lire sterline. Aceștia vor face acest lucru în ziua în care procesează plata, folosind cursul lor de schimb. Puteți vizualiza cursul de schimb vizitând site-ul Mastercard.

Efectuarea unei plăți

Plățile din contul dumneavoastră trebuie să fie autorizate de dumneavoastră. Puteți face acest lucru în mai multe moduri:

- Conectându-vă la aplicația mobilă folosind detaliile de securitate și urmând instrucțiunile de pe ecran pentru a efectua o plată.
- Furnizând detaliile cardului sau contului unei persoane pentru a efectua o plată sau pentru a autoriza plăți viitoare în modul în care solicitați (de exemplu, online, prin telefon, în scris). Este posibil să vi se ceară să utilizați 3D Secure pentru a confirma că sunteți dumneavoastră atunci când efectuați o plată online.
- Folosind cardul și detaliile de securitate.

- Ținând cardul în fața unui cititor de carduri contactless.
- Utilizând cardul la un bancomat.
- Oferindu-ne instrucțiuni prin intermediul unei terțe părți. De exemplu, aceasta ar putea fi completarea unei instrucțiuni de debit direct sau printr-un furnizor de servicii de inițiere a plăților.
- În circumstanțe excepționale, echipa de asistență pentru clienți va efectua plăți în numele unui client și doar după ce au fost adresate întrebări suplimentare de securitate. Titularii de carduri suplimentare nu pot efectua plăți prin intermediul echipei de asistență pentru clienți.

Cardul și contul nu pot fi utilizate pentru tranzacții de tip quasi-numerar și criptomonede.

Din motive de securitate, după fiecare a cincea tranzacție contactless consecutivă, va trebui să introduceți PIN-ul pentru a autoriza tranzacția.

Trebuie să aveți suficiente fonduri în contul dumneavoastră pentru a efectua o plată. Dacă încercați să efectuați o plată și nu aveți suficiente fonduri în contul dumneavoastră, plata va fi refuzată. În cazul în care soldul contului dumneavoastră este negativ, trebuie să efectuați o plată în contul dumneavoastră care să fie suficientă pentru a face soldul pozitiv. Este posibil să suspendăm contul dumneavoastră până când faceți acest lucru.

Informații necesare pentru a efectua o plată

Veți avea nevoie de următoarele informații pentru a trimite o plată din contul dumneavoastră:

Pentru plăți către conturi din Marea Britanie	Aveți nevoie de numărul contului și codul sort. Este posibil să aveți nevoie și de numele complet al persoanei căreia îi faceți plata, un număr de mobil sau alte informații.
Pentru plăți internaționale	Plățile internaționale sunt procesate prin Remitly. Pentru a efectua o plată internațională, trebuie să accesați tab-urile Plăți – Internațional – Continuare în aplicația Suits Me, unde veți fi direcționat către aplicația Remitly. Veți fi solicitat să creați un cont Remitly, dacă nu aveți deja unul. Veți avea nevoie de SWIFT/BIC și IBAN sau de un număr de cont al contului căruia îi faceți plata.

Vom acționa numai pe baza instrucțiunilor dumneavoastră dacă considerăm că acestea provin de la dumneavoastră sau de la un titular de card suplimentar pe care l-ați autorizat să utilizeze un card suplimentar. Dacă suspectăm că instrucțiunile nu provin de la dumneavoastră sau sunt neclare ori incomplete, nu vom efectua instrucțiunile.

Trebuie să vă asigurați că detaliile (cum ar fi codul sort, numărul contului și suma) sunt corecte. Vom presupune că instrucțiunile pe care ni le-ați dat sunt corecte și le vom executa pe această bază. Nu suntem responsabili dacă efectuăm o plată folosind informațiile pe care ni le-ați furnizat și banii au fost trimiși unei persoane greșite din cauza unei erori din partea dumneavoastră. Vom avea dreptul să presupunem că o instrucțiune a venit de la dumneavoastră dacă cardul dumneavoastră, un card suplimentar sau datele de securitate pe care le utilizați pentru a accesa contul dumneavoastră au fost folosite.

Trebuie să citiți cu atenție orice avertismente care apar în aplicația mobilă.

Nu le închideți imediat fără a le citi. Acestea sunt avertismente importante cu privire la fraudă și înșelătorii. Acest lucru este deosebit de important atunci când trimiteți bani cuiva pentru prima dată sau când schimbați detaliile unui beneficiar existent.

9. Termene limită

Ora limită este cea mai recentă oră dintr-o zi în care putem efectua o plată pe care ne-ați solicitat-o. Dacă ne cereți să efectuăm o plată după ora limită, vom considera că solicitarea dumneavoastră a fost primită în ziua lucrătoare următoare.

	Ora limită	Când vor primi banii furnizorii de servicii de plată ai persoanei căreia îi faceți plata
Trimiterea banilor în interiorul Regatului Unit în lire sterline		
Plăți rapide	4.30pm	Imediat
Alte plăți	4.30pm	Până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare
Trimiterea banilor în valute străine sau în afara Regatului Unit în lire sterline		
Pentru conturi în interiorul Regatului Unit în euro sau în interiorul SEE în euro și lire sterline	4.30pm	Până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare
Toate celelalte plăți în valute SEE către conturi în SEE	4.30pm	Până la patru zile
Toate celelalte plăți	4.30pm	Cât mai curând posibil

10. Anularea sau modificarea plăților

Dacă putem schimba sau anula o instrucțiune de plată depinde de tipul de plată, conform tabelului următor:

Plăți rapide imediate	Aceste plăți nu pot fi anulate sau schimbate; sunt procesate imediat.
Alte plăți imediate (inclusiv plățile efectuate folosind cardul dumneavoastră)	Aceste plăți nu pot fi anulate sau schimbate; sunt procesate imediat.
Plăți recurente cu cardul Ordine permanente Debite directe	Aceste plăți pot fi anulate sau schimbate până la sfârșitul zilei lucrătoare anterioare datei la care trebuie efectuată plata. Puteți anula sau schimba plata folosind aplicația mobilă.

Nu suntem obligați să urmăm instrucțiunile dumneavoastră

Există anumite situații în care putem refuza să procesăm o plată. Aceste situații sunt:

- dacă cerințele legale sau de reglementare ne împiedică să efectuăm plata sau înseamnă că trebuie să efectuăm verificări suplimentare;
- dacă ați încălcat acest acord într-un mod care, în mod rezonabil, justifică refuzul sau întârzierea plății dumneavoastră;
- dacă considerăm că procesarea plății dumneavoastră ar încălca acest acord sau că nu ați furnizat toate informațiile de care avem nevoie pentru a efectua plata corect;
- dacă suma depășește sau ar duce la depășirea oricărei limite care se aplică contului dumneavoastră și/sau oricărui card conectat la contul dumneavoastră;
- soldul contului dumneavoastră este prea mic pentru a efectua plata și a acoperi orice taxe;
- dacă un ordin de faliment este emis împotriva dumneavoastră sau ați intrat într-un aranjament voluntar individual cu creditorii dumneavoastră, iar acel ordin de faliment sau aranjament voluntar individual ne împiedică să efectuăm plata;
- dacă, chiar și după ce am făcut tot ce este rezonabil posibil, nu vom putea efectua plata la timp;
- dacă o terță parte ne împiedică să efectuăm plata (de exemplu, un sistem de carduri);
- dacă ne datorați bani;
- dacă v-am cerut informații importante de care avem nevoie și nu ne-ați furnizat aceste informații; sau
- dacă v-am suspendat contul;
- suspectăm activitate frauduloasă pe cont sau plata este ilegală sau frauduloasă.

11. Când plățile merg prost

Ar trebui să revizuiți toate plățile din aplicația mobilă în mod regulat. Dacă observați o plată care nu arată corect, ar trebui să ne contactați cât mai curând posibil. Tabelul de mai jos prezintă responsabilitatea noastră față de dumneavoastră în anumite situații în care lucrurile merg prost și ce ar putea fi necesar să faceți pentru a vă reinstala contul.

Ce a mers prost?	Responsabilitatea noastră față de dumneavoastră
Plata a fost procesată incorect. Nu am executat corect instrucțiunile dumneavoastră, din cauza unei erori din partea noastră.	Vom reinstala contul dumneavoastră în poziția în care ar fi fost dacă plata incorectă ar fi fost efectuată corect. Trebuie să ne informați în termen de 13 luni de la data plății incorecte pentru a putea face acest lucru.
Plata a fost neautorizată. O plată a fost efectuată de altcineva fără permisiunea dumneavoastră.	Vom reinstala contul dumneavoastră în poziția în care ar fi fost dacă plata nu ar fi fost efectuată. Cu toate acestea, nu vom reinstala contul dumneavoastră în următoarele cazuri: 1. Când detaliile de securitate sau cardul dumneavoastră sunt pierdute, furate sau utilizate necorespunzător. Veți fi responsabil pentru primii 35 GBP din orice plăți neautorizate dacă credem că ar fi trebuit să fiți conștient de pierderea, furtul sau utilizarea neautorizată. Nu vă vom considera responsabil pentru primii 35 £ dacă plata neautorizată a fost cauzată de noi sau de cineva care acționează în numele nostru, cum ar fi agenții sau subcontractorii noștri. Responsabilitatea dumneavoastră pentru primii 35 £ nu se aplică niciunor plăți neautorizate efectuate după ce ne-ați notificat că detaliile de securitate sau cardul dumneavoastră sunt compromise. 2. Dacă ați acționat fraudulos, în acest caz, nu vă vom rambursa în niciun fel. 3. Dacă plata a fost neautorizată, dar ați compromis intenționat sau din neglijență gravă securitatea contului sau a cardului dumneavoastră sau nu ați respectat obligațiile de utilizare a contului sau cardului conform acestui acord. Într-un astfel de caz, veți fi responsabil pentru toate pierderile. 4. Dacă nu ne informați despre plata neautorizată fără întârziere nejustificată, și, în orice caz, nu mai târziu de 13 luni de la data plății.

Ce a mers prost?	Responsabilitatea noastră față de dumneavoastră
Plata a fost o greșeală. O plată a fost trimisă unei persoane greșite deoarece ne-ați furnizat detalii incorecte (de exemplu, numărul de cont sau codul sort).	Nu vă vom oferi o rambursare, dar vom încerca să recuperăm banii dacă ne solicitați acest lucru. Este posibil să percepem o taxă pentru urmărirea, rechemarea sau anularea unei plăți. Dacă nu reușim să recuperăm banii, vă vom furniza informațiile pe care le avem, astfel încât să puteți încerca să vă revendicați banii, cu condiția ca legea să ne permită să facem acest lucru.
Plata a fost o fraudă de tip "push payment" autorizată Ați fost păcălit de un escroc să efectuați o plată folosind plăți rapide.	Dacă sunteți victima unei fraude de tip "push payment" autorizată, vă rugăm să ne anunțați cât mai curând posibil. Nu vă vom oferi o rambursare, dar vom încerca să recuperăm banii.
Plata este mai mare decât vă așteptați Puteți fi de acord ca altcineva să ia bani din contul dumneavoastră fără a ști cât va fi plata. De exemplu, atunci când închiriați o mașină sau rezervați o cameră de hotel.	Vă vom rambursa suma plății dacă: • achiziția a fost efectuată de la un comerciant din Regatul Unit sau din Spațiul Economic European, care include statele membre ale UE, plus Norvegia, Islanda și Liechtenstein; • nu ați specificat o sumă exactă de plată; • suma retrasă a fost mai mare decât v-ați fi așteptat în circumstanțele respective, inclusiv în funcție de modelele dumneavoastră anterioare de cheltuieli; și • solicitați o rambursare de la noi în termen de opt săptămâni de la data la care banii au părăsit contul dumneavoastră. Atunci când solicitați o rambursare, este posibil să vă cerem să furnizați dovezi pentru a susține cererea dumneavoastră. Vă vom rambursa în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare sau, după caz, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea oricăror informații suplimentare pe care le-am solicitat. Dacă refuzăm să vă rambursăm, vă vom informa de ce. Dacă ați configurat un debit direct în Regatul Unit, atunci se vor aplica reguli separate, în locul celor de mai sus. Puteți găsi mai multe informații pe directdebit.co.uk.

12. Modificări pe care le putem face

Putem modifica acest acord prin furnizarea unui aviz scris cu cel puțin două luni înainte. Acest aviz va fi oferit fie prin e-mail, fie prin notificare push în aplicația mobilă. Dacă facem acest lucru, puteți încheia acest acord imediat și nu veți fi taxat cu o taxă de reziliere.

Dacă nu ne contactați în timpul perioadei de notificare, veți fi considerat că ați acceptat modificările propuse, iar acestea vor fi aplicabile din data specificată în notificare.

Uneori, putem modifica acest acord fără a vă oferi o notificare prealabilă. Acest lucru se poate aplica în cazul în care modificările sunt:

- mai favorabile pentru dumneavoastră
- impuse de lege
- legate de adăugarea unui nou serviciu sau funcționalitate suplimentară serviciului existent; sau
- modificări care nu reduc drepturile dumneavoastră și nu cresc responsabilitățile.

Vă vom informa în continuare cu privire la aceste modificări fie prin e-mail, fie prin notificare push în aplicația mobilă; cu toate acestea, modificările pot fi deja implementate atunci când primiți notificarea. Modificările la cursurile de schimb vor fi aplicate imediat, fără notificare, și nu veți putea obiecta la aceste modificări.

13. Închiderea contului dumneavoastră și încheierea acestui acord

Cum puteți închide contul dumneavoastră și încheia acest acord

Puteți închide contul dumneavoastră și încheia acest acord în orice moment, oferindu-ne un aviz cu o lună înainte. Puteți să ne dați avizul contactându-ne. După o anumită perioadă de timp, este posibil să nu mai aveți acces la aplicația mobilă pentru a retrage banii rămași în contul dumneavoastră. Cu toate acestea, puteți răscumpăra aceste fonduri timp de până la șase ani de la data la care se încheie acest acord.

Dacă doriți să răscumpărați fondurile după ce acest acord a încetat și nu mai aveți acces la aplicația mobilă, vă rugăm să ne contactați pentru a vă ajuta.

Dacă solicitați să răscumpărați fondurile după ce acest acord a încetat, este posibil să fie necesar să efectuăm unele verificări înainte de a vă trimite fondurile. Prin urmare, este posibil să vă cerem să ne furnizați anumite informații în acest moment, cum ar fi documente de identitate sau alte informații pe care le putem solicita.

Când putem închide contul dumneavoastră și încheia acest acord

Putem încheia acest acord și închide contul dumneavoastră și cardul(e) sau orice serviciu asociat, oferindu-vă un aviz cu două luni înainte.

Putem încheia acest acord fără a vă notifica dacă:

- încălcați o parte importantă a acestui acord, sau încălcați repetat acordul și nu rezolvați problema în termen de 10 zile, sau folosiți contul dumneavoastră sau orice dintre facilitățile acestuia într-un mod pe care îl considerăm fraudulos sau ilegal;
- acționați într-o manieră care este amenințătoare sau abuzivă față de personalul nostru sau față de orice reprezentanți ai noștri;
- nu plătiți taxele sau costurile pe care le-ați acumulat sau nu corectați orice deficit în soldul contului dumneavoastră.

14. Transferul acestui acord

Putem transfera drepturile și obligațiile noastre în temeiul acestui acord către o altă companie în viitor. Acest lucru este denumit un „cesionare”. Vom face acest lucru doar dacă considerăm în mod rezonabil că aceștia vă vor trata la același standard la care v-am tratat noi.

15. Responsabilitatea noastră

Nu vom fi responsabili dacă încălcăm acest acord din cauza:

- circumstanțelor dincolo de controlul nostru, deoarece situația a fost anormală sau imprevizibilă (de exemplu, din cauza vremii extreme, a unei defecțiuni de sistem, a activităților teroriste sau a acțiunilor industriale etc.);
- respectării obligațiilor noastre legale sau de reglementare.

Nu vom fi responsabili pentru nicio pierdere:

- pe care o suferiți în legătură cu pierderea de oportunitate, pierderea bunăvoinței, pierderea afacerii sau pierderea profitului;
- pe care nu am fi putut anticipa în mod rezonabil atunci când ne-ați dat o instrucțiune; sau
- în care întârziem sau refuzăm să acționăm conform instrucțiunilor dumneavoastră, să acceptăm o plată în contul dumneavoastră, să închidem contul dumneavoastră sau să limităm în alt mod utilizarea contului:
 - din orice motiv prevăzut în acest acord; sau
 - dacă ați încălcat acest acord.

16. Ce legi se aplică?

Acest acord este guvernat de legea engleză. Dacă doriți să formulați o reclamație împotriva noastră, o puteți face în instanțele din Anglia și Țara Galilor. Dacă locuiți în Scoția sau Irlanda de Nord, puteți formula o reclamație în instanțele relevante care sunt locale pentru dumneavoastră.

17. Utilizarea informațiilor dumneavoastră pentru a oferi servicii de plată

Pentru a putea oferi servicii de plată, ne oferiți consimțământul de a accesa, procesa și păstra orice informație pe care ne-o furnizați. Acest lucru nu afectează niciun drept pe care îl aveți în conformitate cu legislația privind protecția datelor. Puteți retrage consimțământul prin închiderea contului dumneavoastră. Dacă faceți acest lucru, vom înceta să utilizăm informațiile dumneavoastră în scopul furnizării serviciilor de plată; cu toate acestea, este posibil să continuăm să le utilizăm în alte scopuri.

18. Dacă aveți o reclamație

Cum să faceți o reclamație

Ne propunem să vă oferim cele mai înalte standarde de servicii. Cu toate acestea, pot exista ocazii în care serviciul nostru nu îndeplinește așteptările dumneavoastră, iar informarea noastră ne oferă ocazia de a remedia lucrurile.

Dorim să:

- Facem ușor pentru dumneavoastră să ne escaladați reclamația
- Ascultăm reclamația dumneavoastră
- Considerăm cum ați dori să remediem reclamația dumneavoastră
- Ne asigurăm că sunteți mulțumit de modul în care a fost gestionată reclamația dumneavoastră
- Asigurăm că învățăm lecții, dacă este posibil, pentru a minimiza șansele ca o reclamație să se repete.

Prin e-mail: hello@suitsmecard.com

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

Ce avem nevoie

Vă rugăm să ne furnizați cât mai multe informații posibil atunci când faceți reclamația. Acest lucru ne va ajuta să înțelegem problema și să o rezolvăm rapid. Vă rugăm să includeți:

- Numele și adresa dumneavoastră
- Detalii despre contul dumneavoastră
- O descriere a reclamației dumneavoastră și cum v-a afectat
- Când a apărut problema
- Detalii de contact și cum doriți să vă contactăm

Ce să așteptați în continuare

Confirmare	Scopul nostru este să rezolvăm reclamația dumneavoastră cât mai repede posibil, dar veți primi un răspuns din partea noastră în termen de 3 zile lucrătoare, astfel încât să știți că am primit reclamația dumneavoastră. Acesta va conține numărul de referință al reclamației pentru înregistrările dumneavoastră și ne va ajuta să găsim informațiile rapid în cazul în care va trebui să ne contactați.
În termen de 15 zile lucrătoare	În majoritatea cazurilor, vom reuși să rezolvăm reclamația dumneavoastră în termen de 15 zile lucrătoare. Dacă nu am rezolvat-o în termen de 15 zile lucrătoare, vă vom contacta pentru a vă actualiza cu privire la progresul făcut și pentru a vă informa cât timp anticipăm că va mai dura.
În maxim 35 de zile lucrătoare	Vă vom ține la curent în scris și vă vom informa când ar trebui să așteptați un răspuns din partea noastră. Deși avem până la 35 de zile lucrătoare, vă vom trimite răspunsul nostru final imediat ce finalizăm investigarea reclamației dumneavoastră. În cazul improbabil în care nu am reușit să finalizăm investigarea până la sfârșitul celor 35 de zile lucrătoare, vă vom trimite un răspuns final și vă vom sfătui ce pași următori puteți lua.

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru

Facem tot posibilul pentru a ne asigura că primiți cele mai bune servicii posibile. Cu toate acestea, dacă nu sunteți mulțumit de modul în care a fost gestionată reclamația dumneavoastră de către echipa noastră de asistență pentru clienți și doriți să o escaladați, ar trebui să contactați emitentul cardului, IDT Financial Services, în primul rând, pentru asistență suplimentară.

Adresă de e-mail: complaints@idtfinance.com,

Website: www.idtfinance.com.

O copie a politicii de reclamații a IDT poate fi găsită pe site-ul lor sau poate fi solicitată contactându-ne.

Dacă, după ce ați epuizat procesul de reclamație de mai sus cu noi, rămâneți nemulțumit, puteți depune o reclamație la Comisia pentru Servicii Financiare din Gibraltar.

Iată detaliile pe care trebuie să le utilizați:

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

Este important să fiți conștient că, din punct de vedere legal, nu este rolul Comisiei pentru Servicii Financiare din Gibraltar să rezolve reclamațiile între dumneavoastră și noi. Dacă nu ne-ați contactat, Comisia pentru Servicii Financiare din Gibraltar vă va cere să ne contactați mai întâi pentru a ne oferi ocazia de a remedia situația.

19. Cum vă sunt protejați banii

Schema de garanție a depozitelor din Gibraltar nu se aplică banilor deținuti în contul dumneavoastră. Acest lucru înseamnă că, în cazul improbabil în care am deveni insolvenți, contul dumneavoastră poate deveni inutilizabil și banii dumneavoastră pot fi pierduți.

Luăm foarte în serios securitatea banilor dumneavoastră. Banii dumneavoastră sunt protejați într-un cont client securizat. În cazul improbabil al unei insolvențe, banii dumneavoastră vor fi protejați împotriva cererilor creditorilor. Vom fi bucuroși să discutăm orice întrebări sau nelămuriri pe care le aveți cu privire la modul în care banii dumneavoastră sunt protejați.

20. Detalii de autorizare

IDT Financial Services Limited este reglementată și autorizată de Comisia pentru Servicii Financiare din Gibraltar. Puteți verifica detaliile noastre în Registrul Entităților Reglementate accesând www.fsc.gi.

IDT Financial Services este o companie înființată în Gibraltar, cu numărul de înființare 95716. Sediul său social este situat la 57-63 Line Wall Road, Gibraltar.