

Suits Me – универсална презареждаема дебитна карта Mastercard
ОБЩИ УСЛОВИЯ

1.	Нашият договор.....	3
2.	Кандидатстване за сметка	3
3.	Вашата сметка и карта	3
	Сметка	3
	Карта.....	3
	Допълнителни карти.....	4
4.	Връзка с нас	5
	Как да се свържете с нас.....	5
	Как ще се свързваме с вас.....	5
5.	Достъп до вашата сметка	5
	Защита на вашата сметка	5
	Услуги по предоставяне на информация за сметка и по инициране на плащане.....	7
	Блокиране на достъпа до вашата сметка	7
6.	Извлечения	8
7.	Такси	8
8.	Използване на вашата сметка.....	10
	Получаване на плащания	10
	Начини за извършване на плащания.....	10
	Извършване на плащане.....	10
	Информация, необходима за извършване на плащане.....	11
9.	Крайни срокове.....	12
10.	Анулиране или промяна на плащания	13
	Не сме длъжни да изпълняваме вашите нареждания.....	13
11.	Когато плащанията не са наред.....	14
12.	Промени, които можем да направим	16
13.	Закриване на вашата сметка и прекратяване на настоящия договор ...	17
	Как можете да закриете сметката си и да прекратите настоящия договор	17
	Кога можем да закрием сметката ви и да прекратим настоящия договор	17

14.	Прехвърляне на настоящия договор	18
15.	Нашата отговорност.....	18
16.	Кое право е приложимо?	18
17.	Използване на вашата информация за предоставяне на платежни услуги	18
18.	Ако имате оплакване	18
	Как да подадете оплакване	18
	Какво ни е необходимо	19
	Какво да очаквате след това.....	19
	Ако не сте доволни от нашия отговор	20
19.	Как са защитени парите ви.....	20
20.	Данни за лиценза.....	21

1. Нашият договор

Когато откриете сметка при нас, вие сключвате договор. Той е между IDT Financial Services Limited, Suits Me Limited и вас (лицето, за което сме открили сметката). Договорът влиза в сила, когато откриете сметката си или използвате картата си.

Настоящият документ съдържа общите условия на договора. Настоящият договор се отнася за вашата Сметка Suits Me и дебитна карта Mastercard.

Молим ви да прочетете условията, тъй като се съгласявате с тях. Те ще ви помогнат да разберете най-добре сметката и картата си. Те също така ще ви кажат как да получите помощ и какво ще направим, ако нещо се обърка.

Можете по всяко време да ни поискате копие от настоящия договор.

2. Кандидатстване за сметка

За да откриете сметка и да ви бъде издадена карта, трябва да сте навършили 18 години и да пребивавате в Обединеното кралство. Може да изискаме доказателство за вашата самоличност и адрес. Може да ви помолим да предоставите документи, които да ги удостоверяват, и може да извършим проверки за вас по електронен път.

Когато извършваме тези проверки, личната ви информация може да бъде разкрита на агенции за кредитна информация и агенции за предотвратяване на измами. Тези агенции могат да съхраняват запис на информацията и в кредитното ви досие може да остане следа, като тази следа ще показва, че проверката не е била проверка на кредитоспособността и не е извършена във връзка с кандидатстване за кредит. Това е единствено проверка на самоличността и затова няма да има неблагоприятно въздействие върху кредитния ви рейтинг.

3. Вашата сметка и карта

Сметката Suits Me и дебитната карта Mastercard са лична сметка за електронни пари и платежна карта.

Сметка

Можете да използвате сметката си, за да:

- Получавате по сметката си кредитни преводи BACS Direct Credit, CHAPS и Faster Payments
- Изпращате преводи Faster Payments от сметката си, включително плащания с бъдеща дата
- Създавате периодични нареждания и директни дебити

Сметката ви е единствено за лично ползване. Тя не може да се използва за извършване на плащания, свързани с каквато и да е стопанска дейност, която извършвате. Ако установим, че използвате сметката си за цели, различни от лични, можем да я закрием.

Сметката не е спестовна сметка. Няма да получавате лихва върху наличността по сметката си.

Карта

Картата е свързана със сметката и може да се използва за теглене на пари в брой от банкомат, както и за плащане на стоки и услуги при търговци, които приемат карти Mastercard. Тя е предназначена за използване в магазини и търговски обекти, в които присъствате лично, както и за покупки онлайн, по телефона и други покупки от разстояние. Можете да разрешите картова

трансакция, като въведете ПИН или друг код за сигурност, или като допрете картата до четец, поддържащ безконтактни плащания.

Както при всяка платежна карта, не можем да гарантираме, че даден търговец ще приеме картата – ако не сте сигурни, проверете при търговеца, преди да платите с картата. Няма да можете да използвате картата си за покупки от определени видове търговци. Определени видове търговци са блокирани от нашите системи, за да се предотврати евентуално използване на карти за неразрешена или незаконна дейност.

Картите се издават от IDT Financial Services Limited съгласно лиценз от MasterCard International Incorporated. Производството на картите и технологичните системи, необходими за функционирането им, се осигуряват от Suits Me (регистрирано в Обединеното кралство). Suits Me предоставя и услуги по обслужване на клиенти.

Допълнителни карти

Когато е разрешено, можете да поискате от нас да издадем допълнителни карти, свързани с вашата сметка. Вие ни упълномощавате да издаваме карти и ПИН кодове на допълнителните картодържатели и упълномощавате всеки допълнителен картодържател да разрешава трансакции от ваше име. Вие оставате отговорни за всички такси, трансакции, използване или злоупотреба с всяка карта или допълнителна карта, която поискате.

Настоящият договор се прилага и за всички допълнителни карти и картодържатели, които сте уредили. Важно е да съобщите условията на настоящия договор на всички допълнителни картодържатели, преди те да започнат да използват картата.

Лимити по 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 общ лимит за зареждане на сметка	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00
Минимално ЕДНОКРАТНО зареждане в брой на сметка	£5.00	£5.00	£5.00
ДНЕВЕН общ брой зареждания	5	5	5
ЕДНОКРАТНО зареждане В БРОЙ на сметка	£250.00	£250.00	£250.00
ДНЕВНО зареждане В БРОЙ на сметка	£500.00	£500.00	£500.00
МЕСЕЧНО зареждане 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 за 4 ДНИ	£700.00	£1,000.00	£1,750.00
ЕДНОКРАТЕН и ДНЕВЕН лимит за трансакции на ПОС	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
ДНЕВЕН брой трансакции на ПОС	20 (10 онлайн)	20 (10 онлайн)	20 (10 онлайн)
СЕДМИЧЕН лимит за трансакции на ПОС	£10,000.00	£15,000.00	£20,000.00
ОБЩА НАЛИЧНОСТ по сметка	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
ИЗХОДЯЩИ ПРЕВОДИ FASTER PAYMENTS за една трансакция	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00
Разрешени преводи ОТ КАРТА КЪМ КАРТА (Suits Me към Suits Me) на месец	£1,500.00	£1,500.00	£1,500.00

4. Връзка с нас

Как да се свържете с нас

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

- по телефона: 03330 151 858
- по имейл: hello@suitsmecard.com
- писмено на адрес: The Customer Care Team, Suits Me Limited, The Old Shippon, Moseley Hall Farm, Chelford Road, Knutsford, Cheshire, WA16 8RB
- чрез чат в приложението

Нашето работно време е:

- Понеделник – петък – от 9:00 до 20:00 ч.
- Събота – почивен ден
- Неделя – почивен ден

В работното си време ще се стремим да разрешаваме всички запитвания веднага; някои запитвания обаче могат да бъдат разрешени само в обичайното работно време.

Как ще се свързваме с вас

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

При спешен случай, като измама или заплахи за сигурността на сметката ви, може също да ви изпратим SMS с подкана да се свържете с нашия екип за обслужване на клиенти.

Разговорите може да бъдат наблюдавани и записвани. Това е с цел постоянно подобряване на обслужването ни, както и от съображения за сигурност.

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

Ваша отговорност е да ни информирате за промени в данните ви за контакт. Ако не го направите, може да не успеем да се свържем с вас във връзка с вашата карта и сметка.

5. Достъп до вашата сметка

Защита на вашата сметка

За да избегнете ситуации, в които нещо се обърка, например неразрешени плащания и измами, трябва по всяко време да пазите сметката си и всички карти, свързани с нея. Ето някои начини да го направите:

Какво да пазите	Как да го направите
Данни за сигурност Те включват например: • Пароли, ПИН кодове, кодове за сигурност и запаметени данни • Вашия пръстов отпечатък, Face ID или друга биометрична информация	• Изберете данни за сигурност, които не са лесни за отгатване. Уверете се, че данните ви за сигурност се различават от тези за други ваши сметки. • Настройте електронните си устройства (напр. смартфон, персонален компютър и др.) така, че ако ги загубите, никой да няма достъп до тях. • Пазете данните си за сигурност, когато ги използвате. Уверете се, че никой не ги чува или вижда. • Сменете данните си за сигурност, ако смятате, че някой може да ги знае или да има достъп до тях по друг начин. Може също да ви помолим да направите това, ако имаме опасения относно сигурността на сметката ви. • Не споделяйте данните си за сигурност с никого (освен с оторизиран доставчик трета страна). • Не споделяйте данните си за сигурност с допълнителни картодържатели. • Не позволявайте на никого друго да използва вашите електронни устройства. • Не записвайте данните си за сигурност на място, до което някой друг би могъл основателно да има достъп. • Не влизайте в мобилното приложение и не оставайте влезли в устройство, което не е изцяло под ваш контрол или във ваше владение.
Вашата карта Това включва както физическата ви карта, така и електронни устройства, на които може да има данни за картата ви (напр. смартфона ви).	• Спазвайте всички инструкции, които може да ви дадем във връзка със защитата на картата и сметката ви. • Не давайте картата си (или устройство, на което се съхраняват данните за картата) на друго лице, включително на допълнителни картодържатели.

Уведомете ни възможно най-скоро, ако забележите, че нещо изглежда нередно. Това включва всичко, което ви пречи да използвате правилно мобилното приложение, или ако нещо изглежда различно.

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

Услуги по предоставяне на информация за сметка и по инициране на плащане

Какво представляват тези услуги и кой може да ги предоставя?

- **Услугата по предоставяне на информация за сметка** е онлайн услуга, която ви предоставя обобщена информация за сметки, които притежавате в една или повече финансови институции.
- **Услугата по инициране на плащане** е онлайн услуга, която позволява на трета страна да ни поиска да извършваме плащания от вашата сметка от ваше име.

Услугите по предоставяне на информация за сметка и услугите по инициране на плащане се предоставят от **доставчици трети страни** (на англ. third party providers, „TPP“).

TPP трябва да имат разрешение от финансовия регулатор на Обединеното кралство – FCA. Преди да използвате услуги, предлагани от TPP, проверете дали той има разрешение, като потърсите името му във Финансовия регистър на FCA (FCA Financial Services Register), достъпен тук: <https://register.fca.org.uk/s/>

Когато желаете да използвате услуги по предоставяне на информация за сметка или по инициране на плащане, ще трябва да дадете на TPP, предоставящ тази услуга, разрешение за достъп до сметката ви. След това ще позволим на TPP достъп до сметката ви. Ще третираме всяко платежно нареждане от TPP така, сякаш е от вас.

Ако предоставите данните си за сигурност на TPP, ще приемем, че именно вие ни разрешавате да позволим на TPP да вижда информация за сметките ви и да иницира плащания. Вие ще носите отговорност за всички плащания, извършени в резултат на това.

Можем да откажем достъп на TPP до сметката ви, ако считаме, че TPP действа без вашето разрешение. Преди да направим това, ще ви кажем защо. Ако не е разумно възможно да ви уведомим предварително, ще ви уведомим впоследствие. Не сме длъжни да ви уведомяваме, ако това би било незаконно или би засегнало разумните ни мерки за сигурност.

Ако оттеглите разрешението си за достъп на TPP до сметката ви, ще го уведомим за това и ще прекратим достъпа му.

Блокиране на достъпа до вашата сметка

Можем да спрем или временно да блокираме използването на сметката или картата ви, ако:

- разумно считаме, че това е необходимо за защита на сигурността на сметката или картата;
- подозираме или вие ни уведомите, че е възможно неразрешено или измамно използване на сметката или картата.

Ако се наложи да направим това, ще ви кажем защо, освен ако това не би означавало да нарушим закона. Ще се свържем с вас възможно най-скоро, като използваме предоставените от вас данни. Когато е възможно, ще се свържем с вас преди да блокираме достъпа ви до сметката или използването на картата. Ако причината за спирането или блокирането на сметката или картата вече не е налице, ще ги деблокираме или ще заменим картата.

6. Извлечения

Ще предоставяме извлечения чрез мобилното приложение. Те ще се предоставят във форма, която можете да изтеглите и възпроизведете непроменена, например в PDF формат. Ще ви изпращаме имейл, за да ви уведомим, когато дадено извлечение е налично. Трябва да преглеждате всички извлечения. Ако забележите нещо необичайно или смятате, че дадено плащане е неправилно, трябва да ни уведомите възможно най-скоро.

Ще предоставяме извлечения ежемесечно, освен ако не сте избрали друго. Можете да поискате допълнително извлечение по всяко време, но за това може да се дължи такса.

7. Такси

По-долу са посочени таксите, приложими за използването на основните услуги, свързани със сметката. Тази таблица ще ви помогне да сравните нашите такси с тези по други сметки. За използването на услугите може да се прилагат и други такси, които не са посочени по-долу:

	Essential	Premium	Premium Plus
Такси за активиране на картата и периодични такси			
Месечна такса за обслужване на картата*	Безплатно	£5.97	£9.97
Карта на допълнителен картодържател	£5.00	£5.00	£5.00
Такси за зареждане на картата			
Зареждане на картата с банков превод	Безплатно	Безплатно	Безплатно
Зареждане на картата в брой (PayPoint)	£2.00 (+1.5%)	£1.00 (+1.5%)	£0.80 (+1.5%)
Трансакции на банкомат			
Теглене от банкомат в страната	2.5% (макс. £2)	1.75% (макс. £2) (2 безплатни на месец)	1% (макс. £2) (4 безплатни на месец)
Теглене от банкомат в чужбина	£2.50	£2.50 (2 безплатни на месец)	£2.50 (4 безплатни на месец)
Справка за наличност на банкомат	£0.50	£0.24	£ 0.24
Трансакции на място на продажба (ПОС)			
Трансакция на ПОС в чужбина	£1.97	£1.97	£1.97
Други трансакции			
Faster Payments (изходящи)	2.5% (макс. £4)	1.75% (макс. £4)	1% (макс. £4)
Периодични нареждания (изходящи)**	2.5% (макс. £2)	1.75% (макс. £2)	1% (макс. £2)
Събиране на директен дебит	£2.00	£0.60	£0.50
Неплатен директен дебит	£5.00	£5.00	£0.50
Административни трансакции			
Такса за подмяна на карта Загубена и открадната карта	£5.00	£5.00	£5.00
Други такси			
Такса за валутна обмяна – ПОС в чужбина	3.47%	2.77%	2.37%
Такса за валутна обмяна – банкомат в чужбина	3.47%	2.77%	2.37%
Такса за разследване по оспорване на трансакция на клиент***	£18.00	£18.00	£18.00

*** Месечната такса за обслужване на картата** се начислява за първи път един месец след първото заверяване на сметката ви. Месечната такса ще се начислява на една и съща дата всеки месец и тази дата ще съвпада с датата, на която е направено първото заверяване. Изключение правят сметките, при които първото заверяване е направено на 28-о, 29-о, 30-о или 31-во число от месеца – за всички тях датата на месечната такса ще бъде 28-о число от месеца.

Ако през месеца, в който месечната такса обичайно става дължима, по сметката ви няма трансакции (нито зареждания, нито входящи или изходящи плащания), ще ви начислим намалена такса, както следва:

Ако наличността по сметката ви е £1.00 или повече, таксата ще бъде намалена до £1.00.

Ако наличността по сметката ви е по-малко от £1.00, таксата ще бъде намалена до £0.20.

Първоначалната месечна такса за обслужване на картата ще се прилага отново по обичайния начин, ако по сметката ви бъдат извършени трансакции.

****Периодични нареждания:** Ако правите редовни преводи Faster Payments към един и същ получател, например за наем или такси за грижа за деца, може да е по-евтино за вас да създадете периодично нареждане (периодичното нареждане никога няма да бъде по-скъпо).

***** Таксата за разследване по оспорване на трансакция на клиент** ще се начислява за всяко разследване, което сме длъжни да извършим от ваше име, за да оспорим трансакция. Ако оспорването е успешно, таксата ще бъде възстановена заедно със сумата на оспорената трансакция.

8. Използване на вашата сметка

Получаване на плащания

Можете да използвате сметката си за получаване на плащания чрез BACS Direct Credit, CHAPS и Faster Payments. Когато дадено плащане достигне до нас в британски лири, ще заверим сметката ви веднага щом получим парите. Ако получим плащане във валута, различна от британски лири, ще конвертираме средствата по обменния курс на Bank of England плюс нашия марж.

Можете също да внасяте пари в брой по сметката си чрез някой от одобрените от нас канали за зареждане в брой. Нашият уебсайт <https://suitsmecard.com/features/account/adding-funds> съдържа указания как да внесете пари в брой по сметката си.

Възможно е да има ситуации, в които да изтеглим пари от сметката ви, например при плащания, постъпили по сметката ви по грешка или в резултат на измама. Ако внесем пари по сметката ви по грешка или по друг начин поради наша грешка, ще си възстановим тези пари. Ако подозираме, че някое плащане по сметката ви е направено в резултат на измама, можем да го премахнем, без да ви уведомим, и/или да блокираме сметката ви.

Начини за извършване на плащания

- **Faster Payments.** Можете да изпращате плащания в рамките на Обединеното кралство всеки ден чрез Faster Payments онлайн.
- **Периодични нареждания и директни дебити.** Можете да създавате редовни плащания от сметката си, например чрез периодично нареждане. Съвместно с търговец можете също да създавате плащания чрез директен дебит. Ще бъдете защитени от гаранцията Direct Debit Guarantee, което означава, че ако плащане чрез директен дебит е събрано по грешка, ще имате право на пълно и незабавно възстановяване.
- **Плащания с карта.** Можете да използвате картата си за плащане на стоки и услуги при онлайн и физически търговци. Когато използвате картата си за плащане, сумата на плащането ще бъде дебитирана от сметката ви, след като получим данните от Mastercard. Това може да се случи в работен или неработен ден. Ако използвате картата си за плащане в чуждестранна валута, Mastercard ще я конвертира в британски лири. Това ще стане в деня, в който обработят плащането, по техния обменен курс. Можете да видите обменния курс на уебсайта на Mastercard.

Извършване на плащане

Плащанията от сметката ви трябва да бъдат разрешени от вас. Можете да направите това по няколко начина:

- Като влезете в мобилното приложение с данните си за сигурност и следвате инструкциите на екрана, за да извършите плащане

- Като предоставите данните на картата или сметката си на някого, за да извърши плащане или да разреши бъдещи плащания по поискания от него начин (напр. онлайн, по телефона, писмено). Може да бъдете помолени да използвате 3D Secure, за да потвърдите, че сте вие, когато извършвате плащане онлайн.
- Като използвате картата и данните си за сигурност
- Като задържите картата си пред безконтактен четец на карти
- Като използвате картата си на банкомат
- Като ни дадете нареждания чрез трета страна. Например това може да стане чрез попълване на нареждане за директен дебит или чрез доставчик на услуги по инициране на плащане.
- При изключителни обстоятелства екипът за обслужване на клиенти ще извършва плащания от името на клиент, и то само след като бъдат зададени допълнителни въпроси за сигурност. Допълнителните картодържатели не могат да извършват плащания чрез екипа за обслужване на клиенти.

Картата и сметката не могат да се използват за квази-парични трансакции и трансакции с криптовалути.

От съображения за сигурност след всяка пета поредна безконтактна трансакция ще трябва да въведете ПИН, за да разрешите трансакцията.

По сметката ви трябва да има достатъчно пари, за да извършите плащане. Ако се опитате да извършите плащане, а по сметката ви няма достатъчно пари, плащането ще бъде отказано. В малко вероятния случай наличността по сметката ви да е отрицателна, трябва да внесете по сметката си сума, достатъчна наличността да стане положителна. Можем да блокираме сметката ви, докато не направите това.

Информация, необходима за извършване на плащане

Ще ви е необходима определена информация, за да изпратите плащане от сметката си.

За плащания към сметки в Обединеното кралство	Необходими са ви номерът на сметката и банковият код (sort code). Може да ви е необходимо и пълното име на лицето, на което плащате, мобилен номер или друга информация.
За международни плащания	Международните плащания се обработват чрез Remitly. За да извършите международно плащане, отидете в разделите Payments – International – Proceed в приложението Suits Me, откъдето ще бъдете пренасочени към приложението Remitly. Ще бъдете помолени да създадете акаунт в Remitly, ако все още нямате такъв. Ще ви е необходим SWIFT/BIC кодът и IBAN или номерът на сметката, към която плащате.

Ще изпълняваме нарежданията ви само ако смятаме, че те идват от вас или от допълнителен картодържател, когото сте упълномощили да използва допълнителна карта. Ако подозираме, че не идват от вас или са по друг начин неясни или непълни, няма да изпълним нарежданията.

Трябва да се уверите, че данните (като банков код, номер на сметка и сума) са правилни. Ще приемем, че дадените ни нареждания са правилни, и ще ги изпълним на тази основа. Не носим отговорност, ако извършим плащане въз основа на предоставената от вас информация и парите са изпратени на грешно лице, защото сте допуснали грешка. Ще имаме право да приемем, че дадено нареждане идва от вас, ако е използвана вашата карта, допълнителна карта или идентификационните данни за сигурност, които използвате за достъп до сметката си.

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

Не ги затваряйте веднага, без да ги прочетете. Те са важни предупреждения за измами. Това е особено важно, когато изпращате пари на някого за първи път или промените данните на съществуващ получател.

9. Крайни срокове

Крайният срок е най-късният час в даден ден, в който можем да извършим плащане, което сте ни възложили. Ако ни възложите плащане след крайния срок, ще считаме, че искането ви е получено на следващия работен ден.

	Краен срок	Кога парите ще бъдат получени от доставчика на платежни услуги на лицето, на което плащате
Изпращане на пари в рамките на Обединеното кралство в британски лири		
Faster Payments	16:30 ч.	Веднага
Други плащания	16:30 ч.	Края на следващия работен ден
Изпращане на пари в чуждестранна валута или извън Обединеното кралство в британски лири		
Към сметки в Обединеното кралство в евро или в ЕИП в евро и британски лири	16:30 ч.	До края на следващия работен ден

Всички други плащания във валути на ЕИП към сметки в ЕИП	16:30 ч.	До четири дни
Всички други плащания	16:30 ч.	Възможно най-скоро

10. Анулиране или промяна на плащания

Дали можем да променим или анулираме платежно нареждане, зависи от вида на плащането съгласно следната таблица:

Незабавни преводи Faster Payments	Тези плащания не могат да бъдат анулирани или променени; те се обработват веднага.
Други незабавни плащания (включително плащания с вашата карта)	Тези плащания не могат да бъдат анулирани или променени; те се обработват веднага.
Периодични плащания с карта Периодични нареждания Директни дебити	Тези плащания могат да бъдат анулирани или променени до края на работния ден преди деня, в който плащането трябва да бъде извършено. Можете да анулирате или промените плащането чрез мобилното си приложение.

Не сме длъжни да изпълняваме вашите нареждания

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

- ако законови или регулаторни изисквания ни пречат да извършим плащането или означават, че трябва да извършим допълнителни проверки;
- ако сте нарушили настоящия договор по начин, който по наше разумно мнение оправдава отказа или забавянето на плащането ви;
- ако смятаме, че обработването на плащането ви би нарушило настоящия договор или че не сте предоставили цялата информация, от която се нуждаем, за да извършим плащането правилно;
- ако сумата надвишава или би довела до надвишаване на лимит, приложим за сметката ви и/или за карта, свързана със сметката ви;
- наличността по сметката ви е твърде ниска, за да се извърши плащането и да се покрият евентуални такси;
- ако срещу вас е издадено решение за обявяване в несъстоятелност или сте сключили индивидуално доброволно споразумение (individual voluntary arrangement) с кредиторите си и това решение или споразумение ни пречи да извършим плащането;
- ако дори след като сме направили всичко разумно възможно, няма да можем да извършим плащането навреме;
- ако трета страна ни пречи да извършим плащането (например картова схема);
- ако ни дължите пари;

- ако сме ви поискали важна информация, от която разумно се нуждаем, и не сте ни я предоставили; или
- ако сме блокирали сметката ви;
- подозираме измамна дейност по сметката или плащането е незаконно или измамно

11. Когато плащанията не са наред

Трябва редовно да преглеждате всички плащания в мобилното приложение. Ако забележите плащане, което не изглежда наред, трябва да се свържете с нас веднага щом разберете за него. Таблицата по-долу посочва нашата отговорност към вас в определени ситуации, когато нещо се обърка, и какво може да е необходимо да направите, за да бъде възстановена сметката ви.

Какво се е объркало?	Нашата отговорност към вас
Плащането е обработено неправилно. Не сме изпълнили нарежданията ви правилно поради наша грешка.	Ще възстановим сметката ви в състоянието, в което би била, ако неправилното плащане беше извършено правилно. Трябва да ни уведомите в рамките на 13 месеца от датата на неправилното плащане, за да можем да направим това.

Какво се е объркало?	Нашата отговорност към вас
Плащането е неразрешено. Плащане е извършено от друго лице без вашето разрешение.	Ще възстановим сметката ви в състоянието, в което би била, ако плащането не беше извършено. Няма обаче да възстановим сметката ви в следните случаи: 1. когато данните ви за сигурност или картата ви са загубени, откраднати или неправомерно присвоени. Ще носите отговорност за първите 35 GBP от всички неразрешени плащания, ако считаме, че е трябвало да знаете за загубата, кражбата или неразрешеното използване. Няма да ви държим отговорни за първите £35, ако неразрешеното плащане е причинено от нас или от лице, действащо от наше име, като наши агенти или подизпълнители. Отговорността ви за първите £35 също не се прилага за неразрешени плащания, извършени след като сте ни уведомили, че данните ви за сигурност или картата ви са компрометирани; 2. ако сте действали измамно, в който случай няма да ви възстановим сумата при никакви обстоятелства; 3. ако плащането е неразрешено, но умишлено или поради груба небрежност сте компрометирали сигурността на вашата сметка или карта или по друг начин не сте изпълнили задълженията си за използване на вашата сметка или карта съгласно настоящия договор. В такъв случай ще носите отговорност за всички загуби; или 4. ако не ни уведомите за неразрешеното плащане без неоправдано забавяне и във всеки случай не по-късно от 13 месеца от датата на плащането.
Плащането е грешка. Плащане е изпратено на грешно лице, защото сте ни предоставили грешни данни (напр. грешен номер на сметка или банков код).	Няма да ви възстановим сумата, но ще се опитаме да си върнем парите, ако ни помолите. Може да начислим такса за проследяване, изискване на връщане или анулиране на плащане. Ако не успеем да си върнем парите, ще ви предоставим информацията, с която разполагаме, за да можете да се опитате да си ги възстановите, доколкото законът ни позволява да го направим.

Какво се е объркало?	Нашата отговорност към вас
Плащането е резултат от измама с разрешен превод (authorised push payment fraud) Измамник ви е подвел да извършите плащане чрез Faster Payments.	Ако сте жертва на измама с разрешен превод, моля, уведомете ни възможно най-скоро. Няма да ви възстановим сумата, но ще се опитаме да си върнем парите.
Плащането е за по-голяма сума, отколкото сте очаквали Можете да се съгласите някой друг да изтегли пари от сметката ви, без да знаете каква ще бъде сумата на плащането. Например при наемане на автомобил или резервиране на хотелска стая.	Ще ви възстановим сумата на плащането, ако: - покупката е направена от търговец в Обединеното кралство или в Европейското икономическо пространство, което означава държавите – членки на ЕС, плюс Норвегия, Исландия и Лихтенщайн; - не сте посочили точна сума за плащане; - изтеглената сума е по-голяма от тази, която бихте могли разумно да очаквате при обстоятелствата, включително предишните ви модели на разходи; и - поискате от нас възстановяване в рамките на осем седмици от датата, на която парите са напуснали сметката ви. Когато поискате възстановяване, може да ви помолим да предоставите доказателства в подкрепа на искането си. Ще ви възстановим сумата в рамките на 10 работни дни от получаване на искането ви за възстановяване или, когато е приложимо, в рамките на 10 работни дни от получаване на допълнителна информация, която сме поискали. Ако откажем възстановяване, ще ви кажем защо. Ако създадете директен дебит в Обединеното кралство, вместо горните ще се прилагат отделни правила. Можете да научите повече на directdebit.co.uk.

12. Промени, които можем да направим

Можем да променяме настоящия договор, като ви изпратим писмено уведомление най-малко два месеца предварително. Уведомлението ще бъде изпратено по имейл или чрез известие (push) в мобилното приложение. Ако направим това, можете незабавно да прекратите настоящия договор, без да ви бъде начислена такса за прекратяване.

Ако не се свържете с нас по време на срока на уведомлението, ще се счита, че сте приели предложените промени и те ще се прилагат за вас от приложимата дата, посочена в уведомлението.

Понякога можем да променим настоящия договор без предварително уведомление. Това може да се прилага, когато промените са:

- по-благоприятни за вас
- изисквани от закона
- свързани с добавянето на нова услуга или допълнителна функционалност към съществуващата услуга; или
- промени, които нито ограничават правата ви, нито увеличават задълженията ви.

Пак ще ви уведомяваме за тези промени по имейл или чрез известие (push) в мобилното приложение; промените обаче може вече да са влезли в сила, когато получите уведомлението. Промените в обменните курсове ще се прилагат незабавно, без уведомление, и няма да можете да възразите срещу тях.

13. Закриване на вашата сметка и прекратяване на настоящия договор

Как можете да закриете сметката си и да прекратите настоящия договор

Можете да закриете сметката си и да прекратите настоящия договор по всяко време, като ни уведомите с едномесечно предизвестие. Можете да ни уведомите, като се свържете с нас. След определен период от време може вече да нямате достъп до мобилното приложение, за да изтеглите оставащите пари по сметката си. Въпреки това можете да поискате обратно изкупуване на тези средства до шест години след датата на прекратяване на настоящия договор.

Ако желаете обратно изкупуване на средствата си след прекратяване на настоящия договор и вече нямате достъп до мобилното приложение, моля, свържете се с нас, за да можем да ви помогнем.

Ако поискате обратно изкупуване на средствата си след прекратяване на настоящия договор, може да се наложи да извършим някои проверки, преди да ви изпратим средствата. Затова може в този момент да ви помолим да ни предоставите определена информация, като документи за самоличност или друга информация, която може да поискаме.

Кога можем да закрием сметката ви и да прекратим настоящия договор

Можем да прекратим настоящия договор и да закрием сметката и картата(ите) ви или свързана с тях услуга, като ви уведомим с предизвестие от най-малко 90 дни. В уведомлението за прекратяване ще обясним причината, поради която закриваме сметката ви, и ще предоставим информация как можете да подадете оплакване, ако не сте доволни от решението.

Можем да закрием сметката ви незабавно или с по-кратък срок на предизвестие, когато:

- нарушите съществена част от настоящия договор или многократно нарушавате договора и не уредите въпроса в рамките на 10 дни
- използвате сметката си или някоя от нейните функции по начин, който считаме за измамен или незаконен;
- действате по заплашителен или обиден начин към нашите служители или към някой от нашите представители, или
- сме длъжни да го направим по закон или нормативен акт;
- не сме в състояние да приложим или завършим мерките за комплексна проверка на клиента, изисквани съгласно приложимото законодателство срещу изпирането на пари;

- сте предоставили невярна или подвеждаща информация при откриването на сметката си;

Когато законът позволява, ще обясним причината за закриването. Възможно е обаче да има ситуации, в които не можем да предоставим пълни подробности, ако това би противоречало на законови или регулаторни задължения.

14. Прехвърляне на настоящия договор

В бъдеще можем да прехвърлим правата и задълженията си по настоящия договор с вас на друго дружество. Това се нарича цесия. Ще направим това само ако разумно считаме, че то ще се отнася към вас при същите стандарти като нас.

15. Нашата отговорност

Няма да носим отговорност, ако нарушим настоящия договор поради:

- обстоятелства извън нашия контрол, тъй като ситуацията е била необичайна или непредвидима (например поради екстремни метеорологични условия, срив на системата, терористична дейност или стачка и др.);
- спазване на законовите или регулаторните ни задължения.

Няма да носим отговорност за загуби:

- които понесете във връзка с пропусната възможност, загуба на репутация, загуба на дейност или пропуснати ползи;
- които не бихме могли разумно да предвидим, когато сте ни дали нареждане; или
- когато забавим или откажем да изпълним нарежданията ви, да приемем плащане по сметката ви, закрием сметката ви или по друг начин ограничим използването на сметката:
 - по някоя от причините, предвидени в настоящия договор; или
 - защото сте нарушили настоящия договор.

16. Кое право е приложимо?

Настоящият договор се урежда от английското право. Ако желаете да предявите иск срещу нас, можете да го направите пред съдилищата на Англия и Уелс. Ако живеете в Шотландия или Северна Ирландия, можете да предявите иск пред съответните местни съдилища.

17. Използване на вашата информация за предоставяне на платежни услуги

За да можем да ви предоставяме платежни услуги, вие давате съгласието си да осъществяваме достъп до, да обработваме и да съхраняваме всяка информация, която ни предоставяте. Това не засяга правата ви съгласно законодателството 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; може обаче да продължим да я използваме за други цели.

18. Ако имате оплакване

Как да подадете оплакване

Стремим се да ви предоставяме обслужване по най-високите стандарти. Възможно е обаче да има случаи, в които обслужването ни не отговаря на очакванията ви, но като ни кажете за това, ни давате шанс да оправим нещата.

Искаме:

- Да ви улесним да ни отнесете оплакването си
- Да изслушаме оплакването ви
- Да обмислим как бихте искали да разрешим оплакването ви
- Да се уверим, че сте доволни от начина, по който е разгледано оплакването ви
- Да извлечем поуки, ако е възможно, за да сведем до минимум вероятността от повторение на оплакването.

По имейл: hello@suitsmecard.com

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

Какво ни е необходимо

Моля, предоставете ни възможно най-много информация, когато подавате оплакването си. Това ще ни помогне да разберем проблема и да го разрешим бързо. Моля, посочете:

- Вашето име и адрес
- Данните на сметката си
- Описание на оплакването си и как то ви е засегнало
- Кога е възникнал проблемът
- Данните си за контакт и как бихте искали да се свържем с вас

Какво да очаквате след това

Потвърждение	Целта ни е да разрешим оплакването ви възможно най-бързо, но ще получите отговор от нас в рамките на 3 работни дни, за да знаете, че сме получили оплакването ви. Той ще съдържа референтния номер на оплакването ви за вашите записи и ще ни помогне бързо да намерим информацията ви, ако трябва да се свържете с нас.
В рамките на 15 работни дни	В повечето случаи ще можем да разрешим оплакването ви в рамките на 15 работни дни. Ако не сме го разрешили в рамките на 15 работни дни, ще се свържем с вас, за да ви информираме за напредъка и колко още време очакваме да е необходимо.

В срок не повече от 35 работни дни

Ще продължим да ви информираме писмено и ще ви уведомим кога да очаквате да се свържем с вас. Въпреки че разполагаме с до 35 работни дни, ще ви изпратим окончателния си отговор веднага щом приключим разследването по оплакването ви. В малко вероятния случай да не сме успели да приключим разследването си до края на 35-ия работен ден, ще ви изпратим окончателен отговор и ще ви посъветваме какви следващи стъпки можете да предприемете.

Ако не сте доволни от нашия отговор

Правим всичко възможно, за да получите възможно най-доброто обслужване. Ако обаче не сте доволни от начина, по който оплакването ви е разгледано от нашия екип за обслужване на клиенти, и желаете да ескалирате оплакването си, трябва на първо място да се свържете с издателя на картата, IDT Financial Services, за допълнително съдействие.

Имейл адрес: complaints@idtfinance.com ,

Уебсайт: www.idtfinance.com.

Копие от политиката за оплаквания на IDT може да бъде намерено на техния уебсайт или поискано, като се свържете с нас.

Ако след като сте изчерпали горната процедура за оплаквания при нас, все още не сте доволни, можете да подадете оплакване до Комисията за финансови услуги на Гибралтар (Gibraltar Financial Services Commission).

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 по закон не е роля 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 даде шанс да оправим нещата.

19. Как са защитени парите ви

Схемата за гарантиране на депозитите в Гибралтар (Gibraltar Deposit Guarantee Scheme) не се прилага за парите, държани по вашата сметка. Това означава, че в малко вероятния случай да изпаднем в несъстоятелност, сметката ви може да стане неизползваема и парите ви може да бъдат загубени.

Отнасяме се много сериозно към сигурността на парите ви. Парите ви са защитени в обезопасена клиентска сметка. В малко вероятния случай на несъстоятелност парите ви ще бъдат защитени от претенции на кредитори. С удоволствие ще обсъдим всички въпроси или притеснения, които може да имате относно начина, по който са защитени парите ви.

20. Данни за лиценз

IDT Financial Services Limited е регулирано и лицензирано от Комисията за финансови услуги на Гибралтар (Financial Services Commission, Gibraltar). Можете да проверите данните ни в Регистъра на регулираните субекти (Regulated Entities Register), като посетите www.fsc.gi.

IDT Financial Services е дружество, учредено в Гибралтар, с регистрационен номер 95716. Седалището му е на адрес 57-63 Line Wall Road, Gibraltar.