

Suits Me – uniwersalna doładowywalna karta debetowa Mastercard
REGULAMIN

1.	Nasza umowa.....	3
2.	Ubieganie się o rachunek.....	3
3.	Twój rachunek i karta.....	3
	Rachunek	3
	Karta	3
	Karty dodatkowe	4
4.	Pozostańmy w kontakcie	4
	Jak się z nami skontaktować	4
	Jak będziemy się z Tobą kontaktować	5
5.	Dostęp do rachunku	5
	Bezpieczeństwo rachunku	5
	Usługi dostępu do informacji o rachunku i usługi inicjowania płatności	7
	Blokowanie dostępu do rachunku	7
6.	Wyciągi.....	7
7.	Opłaty	8
8.	Korzystanie z rachunku	9
	Otrzymywanie płatności	9
	Sposoby dokonywania płatności	9
	Dokonywanie płatności	10
	Informacje potrzebne do dokonania płatności	10
9.	Godziny graniczne	11
10.	Anulowanie lub zmiana płatności.....	12
	Nie mamy obowiązku wykonywać Twoich poleceń	12
11.	Gdy coś pójdzie nie tak z płatnością	13
12.	Zmiany, które możemy wprowadzić	15
13.	Zamknięcie rachunku i rozwiązanie niniejszej umowy.....	16
	Jak możesz zamknąć rachunek i rozwiązać niniejszą umowę.....	16
	Kiedy możemy zamknąć Twój rachunek i rozwiązać niniejszą umowę.....	16
14.	Przeniesienie niniejszej umowy	17
15.	Nasza odpowiedzialność	17

16.	Jakie prawo ma zastosowanie?	17
17.	Wykorzystywanie Twoich informacji do świadczenia usług płatniczych.....	17
18.	Jeśli chcesz złożyć reklamację.....	17
	Jak złożyć reklamację	17
	Czego potrzebujemy.....	18
	Co dalej.....	18
	Jeśli nie jesteś zadowolony z naszej odpowiedzi	19
19.	Jak chronione są Twoje pieniądze.....	19
20.	Informacje o zezwoleniu.....	19

1. Nasza umowa

Otwierając u nas rachunek, zawierasz umowę. Jest to umowa między IDT Financial Services Limited, Suits Me Limited a Tobą (osobą, dla której otworzyliśmy rachunek). Umowa wchodzi w życie z chwilą otwarcia rachunku lub użycia karty.

Niniejszy dokument zawiera warunki umowy. Niniejsza umowa dotyczy Twojego Rachunku Suits Me i karty debetowej Mastercard.

Prosimy o zapoznanie się z warunkami, ponieważ je akceptujesz. Pomogą Ci one jak najlepiej zrozumieć Twój rachunek i kartę. Dowiesz się z nich również, jak uzyskać pomoc i co zrobimy, jeśli coś pójdzie nie tak.

W każdej chwili możesz poprosić nas o kopię niniejszej umowy.

2. Ubieganie się o rachunek

Aby otworzyć rachunek i otrzymać kartę, musisz mieć ukończone 18 lat i być rezydentem Wielkiej Brytanii. Możemy wymagać potwierdzenia Twojej tożsamości i adresu. Możemy poprosić Cię o przedstawienie dokumentów, które to potwierdzą, i możemy przeprowadzić weryfikację elektronicznie.

Podczas przeprowadzania tych weryfikacji Twoje dane osobowe mogą zostać ujawnione biurom informacji kredytowej i agencjom zapobiegania oszustwom. Agencje te mogą przechowywać zapis tych informacji, a w Twojej historii kredytowej może pozostać ślad, przy czym będzie on wskazywał, że wyszukiwanie nie było sprawdzeniem zdolności kredytowej i nie zostało przeprowadzone w związku z wnioskiem kredytowym. Jest to wyłącznie weryfikacja tożsamości, a zatem nie będzie miała negatywnego wpływu na Twoją ocenę kredytową.

3. Twój rachunek i karta

Rachunek Suits Me i karta debetowa Mastercard to osobisty rachunek pieniądza elektronicznego i karta płatnicza.

Rachunek

Możesz używać swojego rachunku do:

- Otrzymywania na rachunek przelewów BACS Direct Credit, CHAPS i Faster Payments
- Wysyłania przelewów Faster Payments z rachunku, w tym płatności z odroczoną datą
- Ustanawiania zleceń stałych i poleceń zapłaty (Direct Debit)

Twój rachunek służy wyłącznie do użytku osobistego. Nie może być wykorzystywany do dokonywania płatności związanych z jakąkolwiek prowadzoną przez Ciebie działalnością gospodarczą. Jeśli stwierdzimy, że korzystasz z rachunku w celach innych niż osobiste, możemy go zamknąć.

Rachunek nie jest rachunkiem oszczędnościowym. Od salda środków przechowywanych na rachunku nie będą naliczane odsetki.

Karta

Karta jest powiązana z rachunkiem i może być używana do wypłaty gotówki z bankomatu oraz do płacenia za towary i usługi u sprzedawców akceptujących karty Mastercard. Jest przeznaczona do użytku w sklepach i punktach sprzedaży, w których jesteś fizycznie obecny, a także do zakupów online, telefonicznych i innych zakupów na odległość. Transakcję kartą możesz autoryzować, wprowadzając kod PIN lub inny kod zabezpieczający, albo zbliżając kartę do czytnika obsługującego płatności zbliżeniowe.

Tak jak w przypadku każdej karty płatniczej nie możemy zagwarantować, że dany sprzedawca zaakceptuje kartę – jeśli masz wątpliwości, przed zapłatą kartą sprawdź to u sprzedawcy. U niektórych rodzajów sprzedawców nie będzie możliwe dokonywanie zakupów kartą. Niektóre rodzaje sprzedawców zostały zablokowane przez nasze systemy, aby zapobiec potencjalnemu wykorzystaniu kart do nieautoryzowanej lub niezgodnej z prawem działalności.

Karty są wydawane przez IDT Financial Services Limited na podstawie licencji MasterCard International Incorporated. Produkcję kart oraz systemy technologiczne niezbędne do ich obsługi zapewnia Suits Me (spółka zarejestrowana w Wielkiej Brytanii). Suits Me świadczy również usługi obsługi klienta.

Karty dodatkowe

W dozwolonych przypadkach możesz poprosić nas o wydanie kart dodatkowych powiązanych z Twoim rachunkiem. Upoważniasz nas do wydania kart i kodów PIN dodatkowym posiadaczom kart oraz upoważniasz każdego dodatkowego posiadacza karty do autoryzowania transakcji w Twoim imieniu. Pozostajesz odpowiedzialny za wszelkie opłaty, transakcje, użycie lub niewłaściwe użycie każdej karty lub karty dodatkowej, o którą wnioskujesz.

Niniejsza umowa ma zastosowanie również do wszelkich kart dodatkowych i ich posiadaczy, które ustanowiłeś. Ważne jest, aby przekazać warunki niniejszej umowy wszystkim dodatkowym posiadaczom kart, zanim zaczną korzystać z karty.

Limity rachunku i karty

	Essential	Premium	Premium Plus
ROCZNY limit zasileń na rachunek	£60,000.00	£90,000.00	£120,000.00
JEDNORAZOWY i DZIENNY łączny limit zasileń na rachunek	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00
Minimalne JEDNORAZOWE zasilenie gotówką na rachunek	£5.00	£5.00	£5.00
DZIENNA łączna liczba zasileń	5	5	5
JEDNORAZOWE zasilenie GOTÓWKĄ na rachunek	£250.00	£250.00	£250.00
DZIENNE zasilenie GOTÓWKĄ na rachunek	£500.00	£500.00	£500.00
MIESIĘCZNE zasilenie GOTÓWKĄ na rachunek	£2,000.00	£2,000.00	£2,000.00
JEDNORAZOWY i DZIENNY limit wypłat z bankomatu	£200.00	£300.00	£500.00
Limit wypłat z bankomatu na 4 DNI	£700.00	£1,000.00	£1,750.00
JEDNORAZOWY i DZIENNY limit transakcji POS	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
DZIENNA liczba transakcji POS	20 (10 online)	20 (10 online)	20 (10 online)
TYGODNIOWY limit transakcji POS	£10,000.00	£15,000.00	£20,000.00
CAŁKOWITE SALDO na rachunek	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
PRZELEWY WYCHODZĄCE FASTER PAYMENTS na pojedynczą transakcję	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00
Przelewy Z KARTY NA KARTĘ (Suits Me do Suits Me) dozwolone miesięcznie	£1,500.00	£1,500.00	£1,500.00

4. Pozostaliśmy w kontakcie

Jak się z nami skontaktować

Z naszym zespołem obsługi klienta możesz się skontaktować:

- telefonicznie: 03330 151 858
- e-mailowo: hello@suitsmecard.com
- pisemnie na adres: The Customer Care Team, Suits Me Limited, The Old Shippon, Moseley Hall Farm, Chelford Road, Knutsford, Cheshire, WA16 8RB
- przez czat w aplikacji

Godziny pracy:

- Od poniedziałku do piątku – 9:00–20:00
- Sobota – nieczynne
- Niedziela – nieczynne

W godzinach pracy dołożymy starań, aby rozpatrzyć wszystkie zapytania na bieżąco; niektóre zapytania można jednak rozpatrzyć wyłącznie w zwykłych godzinach pracy.

Jak będziemy się z Tobą kontaktować

Jeśli będziemy musieli się z Tobą skontaktować, użyjemy najbardziej aktualnego adresu e-mail i numerów telefonów komórkowych, jakie posiadamy. Możemy również korzystać z wiadomości SMS, wiadomości w aplikacji i powiadomień push w aplikacji mobilnej.

W sytuacji nagłej, takiej jak oszustwo lub zagrożenie bezpieczeństwa Twojego rachunku, możemy również wysłać Ci SMS z prośbą o kontakt z naszym zespołem obsługi klienta.

Rozmowy mogą być monitorowane i nagrywane. Służy to stałemu ulepszaniu naszych usług, a także celom bezpieczeństwa.

Będziemy komunikować się z Tobą w języku angielskim lub, gdy tylko będzie to możliwe, w preferowanym przez Ciebie języku.

Twoim obowiązkiem jest informowanie nas o zmianach danych kontaktowych. W przeciwnym razie możemy nie być w stanie skontaktować się z Tobą w sprawie Twojej karty i rachunku.

5. Dostęp do rachunku

Bezpieczeństwo rachunku

Aby uniknąć sytuacji, w których coś pójdzie nie tak, na przykład nieautoryzowanych płatności i oszustw, musisz przez cały czas chronić swój rachunek i wszystkie karty z nim powiązane. Oto kilka sposobów:

Co chronić	Jak to robić
Dane zabezpieczające Obejmują one m.in.: • Hasła, kody PIN, kody zabezpieczające i dane do zapamiętania • Odcisk palca, Face ID lub inne dane biometryczne	• Wybieraj dane zabezpieczające, które nie są łatwe do odgadnięcia. Upewnij się, że Twoje dane zabezpieczające różnią się od tych używanych do innych Twoich rachunków. • Skonfiguruj swoje urządzenia elektroniczne (np. smartfon, komputer osobisty itp.) tak, aby w razie ich utraty nikt nie mógł uzyskać do nich dostępu. • Chroń swoje dane zabezpieczające podczas ich używania. Upewnij się, że nikt ich nie słyszy ani nie widzi. • Zmień dane zabezpieczające, jeśli uważasz, że ktoś może je znać lub w inny sposób mieć do nich dostęp. Możemy również poprosić Cię o to, jeśli będziemy mieć obawy dotyczące bezpieczeństwa Twojego rachunku. • Nie udostępniaj swoich danych zabezpieczających nikomu innemu (z wyjątkiem upoważnionego dostawcy zewnętrznego). • Nie udostępniaj swoich danych zabezpieczających dodatkowym posiadaczom kart. • Nie pozwalaj nikomu innemu korzystać z Twoich urządzeń elektronicznych. • Nie zapisuj swoich danych zabezpieczających w miejscu, do którego ktoś inny mógłby mieć uzasadnioną możliwość dostępu. • Nie loguj się do aplikacji mobilnej ani nie pozostawaj zalogowany na urządzeniu, które nie jest w pełni pod Twoją kontrolą lub w Twoim posiadaniu.
Twoja karta Obejmuje to zarówno kartę fizyczną, jak i urządzenia elektroniczne, na których mogą być zapisane dane Twojej karty (np. smartfon).	• Stosuj się do wszelkich instrukcji, które możemy Ci przekazać w zakresie ochrony karty i rachunku. • Nie przekazuj swojej karty (ani żadnego urządzenia, na którym zapisano dane karty) innej osobie, w tym dodatkowym posiadaczom kart.

Poinformuj nas jak najszybciej, jeśli zauważysz, że coś wydaje się nie w porządku. Dotyczy to wszystkiego, co uniemożliwia Ci prawidłowe korzystanie z aplikacji mobilnej, lub sytuacji, gdy cokolwiek wygląda inaczej.

Jeśli utracisz dane zabezpieczające, urządzenie elektroniczne lub kartę fizyczną, musisz niezwłocznie nas o tym poinformować. Jeśli to możliwe, zablokuj kartę w aplikacji mobilnej.

Usługi dostępu do informacji o rachunku i usługi inicjowania płatności

Czym są te usługi i kto może je świadczyć?

- **Usługa dostępu do informacji o rachunku** to usługa online, która zapewnia Ci skonsolidowane informacje o rachunkach prowadzonych dla Ciebie w jednej lub kilku instytucjach finansowych.
- **Usługa inicjowania płatności** to usługa online, która umożliwia stronie trzeciej zwrócenie się do nas o dokonanie płatności z Twojego rachunku w Twoim imieniu.

Usługi dostępu do informacji o rachunku i usługi inicjowania płatności są świadczone przez **zewnętrznych dostawców** (ang. third party providers, „**TPP**”).

Dostawcy TPP muszą posiadać zezwolenie brytyjskiego regulatora finansowego, FCA. Przed skorzystaniem z usług oferowanych przez TPP sprawdź, czy posiada on zezwolenie, wyszukując jego nazwę w rejestrze usług finansowych FCA (FCA Financial Services Register) dostępnym pod adresem: <https://register.fca.org.uk/s/>

Jeśli chcesz korzystać z usług dostępu do informacji o rachunku lub usług inicjowania płatności, musisz udzielić TPP świadczącemu daną usługę zgody na dostęp do Twojego rachunku. Wówczas umożliwimy TPP dostęp do Twojego rachunku. Każde polecenie płatnicze od TPP będziemy traktować tak, jakby pochodziło od Ciebie.

Jeśli przekażesz swoje dane zabezpieczające TPP, przyjmujemy, że to Ty zezwalasz nam na udostępnienie TPP informacji o Twoich rachunkach i na inicjowanie płatności. Będziesz odpowiedzialny za wszelkie płatności dokonane w rezultacie.

Możemy odmówić TPP dostępu do Twojego rachunku, jeśli uznamy, że TPP działa bez Twojej zgody. Zanim to zrobimy, poinformujemy Cię o przyczynie. Jeśli poinformowanie Cię z wyprzedzeniem nie będzie racjonalnie możliwe, poinformujemy Cię po fakcie. Nie mamy obowiązku informowania Cię o tym, jeśli byłoby to niezgodne z prawem lub naruszałoby nasze uzasadnione środki bezpieczeństwa.

Jeśli cofniesz zgodę na dostęp TPP do Twojego rachunku, poinformujemy go o tym i odbierzemy mu dostęp.

Blokowanie dostępu do rachunku

Możemy wstrzymać lub zawiesić korzystanie z Twojego rachunku lub karty, jeśli:

- zasadnie uznamy, że jest to konieczne dla ochrony bezpieczeństwa rachunku lub karty;
- podejrzewamy lub poinformujesz nas, że może dochodzić do nieautoryzowanego lub oszukańczego użycia rachunku lub karty.

Jeśli okaże się, że musimy to zrobić, poinformujemy Cię o przyczynie, chyba że oznaczałoby to naruszenie prawa. Skontaktujemy się z Tobą jak najszybciej, korzystając z przekazanych nam danych. W miarę możliwości skontaktujemy się z Tobą przed zablokowaniem dostępu do rachunku lub możliwości korzystania z karty. Jeśli przyczyna wstrzymania lub zawieszenia rachunku lub karty przestanie istnieć, odblokujemy je lub wymienimy kartę.

6. Wyciągi

Wyciągi udostępniamy w aplikacji mobilnej. Będą one udostępniane w formie umożliwiającej ich pobranie i odtworzenie w niezmienionej postaci, na przykład w formacie PDF. Wyślemy Ci e-mail z informacją, gdy wyciąg będzie dostępny. Należy przeglądać wszystkie wyciągi. Jeśli zauważysz coś nietypowego lub uznasz, że płatność jest nieprawidłowa, musisz jak najszybciej nas o tym poinformować.

Wyciągi udostępniamy co miesiąc, chyba że wybrałeś inaczej. W każdej chwili możesz poprosić o dodatkowy wyciąg, ale może się to wiązać z opłatą.

7. Opłaty

Poniżej przedstawiono opłaty obowiązujące za korzystanie z głównych usług powiązanych z rachunkiem. Tabela ta pomoże Ci porównać nasze opłaty z opłatami za inne rachunki. Za korzystanie z usług mogą obowiązywać również inne opłaty niewymienione poniżej:

	Essential	Premium	Premium Plus
Opłaty za aktywację karty i opłaty okresowe			
Miesięczna opłata za prowadzenie karty*	Bezpłatnie	£5.97	£9.97
Karta dodatkowego posiadacza	£5.00	£5.00	£5.00
Opłaty za zasilenie karty			
Zasilenie karty przelewem bankowym	Bezpłatnie	Bezpłatnie	Bezpłatnie
Zasilenie karty gotówką (PayPoint)	£2.00 (+1.5%)	£1.00 (+1.5%)	£0.80 (+1.5%)
Transakcje bankomatowe			
Wypłata z bankomatu w kraju	2.5% (maks. £2)	1.75% (maks. £2) (2 bezpłatne w miesiącu)	1% (maks. £2) (4 bezpłatne w miesiącu)
Wypłata z bankomatu za granicą	£2.50	£2.50 (2 bezpłatne w miesiącu)	£2.50 (4 bezpłatne w miesiącu)
Sprawdzenie salda w bankomacie	£0.50	£0.24	£ 0.24
Transakcje w punktach sprzedaży (POS)			
Transakcja POS za granicą	£1.97	£1.97	£1.97
Inne transakcje			
Faster Payments (wychodzące)	2.5% (maks. £4)	1.75% (maks. £4)	1% (maks. £4)
Zlecenia stałe (wychodzące)**	2.5% (maks. £2)	1.75% (maks. £2)	1% (maks. £2)
Pobranie polecenia zapłaty	£2.00	£0.60	£0.50
Niezrealizowane polecenie zapłaty	£5.00	£5.00	£0.50
Transakcje administracyjne			
Opłata za wymianę karty Utrata i kradzież	£5.00	£5.00	£5.00
Opłaty różne			
Opłata za przewalutowanie – transakcje POS za granicą	3.47%	2.77%	2.37%
Opłata za przewalutowanie – bankomaty za granicą	3.47%	2.77%	2.37%
Opłata za postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamacji transakcji klienta***	£18.00	£18.00	£18.00

* Miesięczna opłata za prowadzenie karty jest pobierana po raz pierwszy miesiąc po pierwszym zasileniu Twojego rachunku. Opłata miesięczna będzie pobierana tego samego dnia każdego miesiąca, a dzień ten będzie odpowiadał dniowi, w którym dokonano pierwszego zasilenia. Wyjątkiem są rachunki, na które

pierwsze zasilenie nastąpiło 28., 29., 30. lub 31. dnia miesiąca – w ich przypadku opłata miesięczna będzie pobierana 28. dnia miesiąca.

Jeśli w miesiącu, w którym opłata miesięczna normalnie stałaby się wymagalna, na Twoim rachunku nie będzie żadnej transakcji (żadnych doładowań, płatności przychodzących ani wychodzących), pobierzemy obniżoną opłatę w następującej wysokości:

Jeśli saldo Twojego rachunku wynosi £1.00 lub więcej, opłata zostanie obniżona do £1.00.

Jeśli saldo Twojego rachunku wynosi mniej niż £1.00, opłata zostanie obniżona do £0.20.

Pierwotna miesięczna opłata za prowadzenie karty zacznie ponownie obowiązywać w zwykły sposób, jeśli na Twoim rachunku zostaną dokonane transakcje.

****Zlecenia stałe:** Jeśli regularnie wysyłasz przelewy Faster Payments do tego samego odbiorcy, na przykład z tytułu czynszu lub opłat za opiekę nad dziećmi, ustanowienie zlecenia stałego może być dla Ciebie tańsze (zlecenie stałe nigdy nie będzie droższe).

***** Opłata za postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamacji transakcji klienta** będzie pobierana za każde postępowanie, które musimy przeprowadzić w Twoim imieniu w celu zakwestionowania transakcji. Jeśli reklamacja zostanie uwzględniona, opłata zostanie zwrócona wraz z kwotą kwestionowanej transakcji.

8. Korzystanie z rachunku

Otrzymywanie płatności

Możesz używać swojego rachunku do otrzymywania płatności przez BACS Direct Credit, CHAPS i Faster Payments. Gdy płatność dotrze do nas w funtach szterlingach, uznamy Twój rachunek, gdy tylko otrzymamy środki. Jeśli otrzymamy płatność w walucie innej niż funt szterling, przewalutujemy środki według kursu Banku Anglii powiększonego o naszą marżę.

Możesz również wpłacić gotówkę na swój rachunek za pośrednictwem jednego z naszych zatwierdzonych kanałów wpłat gotówkowych. Na naszej stronie internetowej <https://suitsmecard.com/features/account/adding-funds> znajdziesz wskazówki, jak wpłacić gotówkę na rachunek.

Mogą wystąpić sytuacje, w których pobierzemy środki z Twojego rachunku, na przykład w przypadku płatności wpłaconych na Twój rachunek przez pomyłkę lub w wyniku oszustwa. Jeśli wpłacimy środki na Twój rachunek przez pomyłkę lub w inny sposób z naszej winy, odbierzemy te środki. Jeśli podejrzewamy, że jakakolwiek wpłata na Twój rachunek nastąpiła w wyniku oszustwa, możemy ją usunąć bez powiadomienia Cię i/lub zablokować Twój rachunek.

Sposoby dokonywania płatności

- **Faster Payments.** Możesz wysyłać płatności na terenie Wielkiej Brytanii każdego dnia, korzystając z usługi Faster Payments online.
- **Zlecenia stałe i polecenia zapłaty.** Możesz ustanawiać regularne płatności ze swojego rachunku, na przykład w formie zlecenia stałego. Wspólnie ze sprzedawcą możesz również ustanowić płatności w formie polecenia zapłaty. Jesteś objęty gwarancją Direct Debit Guarantee, co oznacza, że jeśli płatność w ramach polecenia zapłaty zostanie pobrana omyłkowo, będziesz uprawniony do pełnego i natychmiastowego zwrotu.
- **Płatności kartą.** Możesz używać karty do płacenia za towary i usługi u sprzedawców online i stacjonarnych. Gdy płacisz kartą, kwota płatności zostanie pobrana z Twojego rachunku po otrzymaniu przez nas szczegółów od Mastercard. Może to nastąpić w dniu roboczym lub w dniu

wolnym od pracy. Jeśli płacisz kartą w walucie obcej, Mastercard przeliczy płatność na funty szterlingi. Nastąpi to w dniu przetworzenia płatności według kursu wymiany Mastercard. Kurs wymiany możesz sprawdzić na stronie internetowej Mastercard.

Dokonywanie płatności

Płatności z Twojego rachunku muszą być przez Ciebie autoryzowane. Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- Logując się do aplikacji mobilnej za pomocą danych zabezpieczających i postępując zgodnie z instrukcjami na ekranie, aby dokonać płatności
- Przekazując dane karty lub rachunku innej osobie w celu dokonania płatności lub autoryzowania przyszłych płatności w sposób przez nią wskazany (np. online, telefonicznie, pisemnie). Podczas płatności online możesz zostać poproszony o potwierdzenie tożsamości za pomocą 3D Secure.
- Używając karty i danych zabezpieczających
- Zbliżając kartę do czytnika kart zbliżeniowych
- Używając karty w bankomacie
- Przekazując nam polecenia za pośrednictwem strony trzeciej. Może to nastąpić na przykład przez wypełnienie polecenia zapłaty lub za pośrednictwem dostawcy usługi inicjowania płatności.
- W wyjątkowych okolicznościach zespół obsługi klienta dokona płatności w imieniu klienta, i to wyłącznie po zadaniu dodatkowych pytań weryfikacyjnych. Dodatkowi posiadacze kart nie mogą dokonywać płatności za pośrednictwem zespołu obsługi klienta.

Karty i rachunku nie można używać do transakcji quasi-gotówkowych ani transakcji kryptowalutowych.

Ze względów bezpieczeństwa po każdej piątej kolejnej transakcji zbliżeniowej konieczne będzie wprowadzenie kodu PIN w celu autoryzacji transakcji.

Aby dokonać płatności, na Twoim rachunku musi znajdować się wystarczająca kwota środków. Jeśli spróbujesz dokonać płatności, a na rachunku nie będzie wystarczających środków, płatność zostanie odrzucona. W mało prawdopodobnym przypadku, gdy saldo Twojego rachunku będzie ujemne, musisz dokonać wpłaty wystarczającej, aby saldo stało się dodatnie. Do tego czasu możemy zawiesić Twój rachunek.

Informacje potrzebne do dokonania płatności

Aby wysłać płatność ze swojego rachunku, będziesz potrzebować pewnych informacji.

W przypadku płatności na rachunki w Wielkiej Brytanii

Potrzebny jest numer rachunku i numer rozliczeniowy banku (sort code). Możesz również potrzebować pełnego imienia i nazwiska odbiorcy płatności, numeru telefonu komórkowego lub innych informacji.

**W przypadku
międzynarodowych**

płatności

Płatności międzynarodowe są realizowane za pośrednictwem Remitly. Aby dokonać płatności międzynarodowej, przejdź w aplikacji Suits Me do zakładki Payments – International – Proceed, skąd zostaniesz przekierowany do aplikacji Remitly. Jeśli nie masz jeszcze konta Remitly, zostaniesz poproszony o jego założenie. Potrzebny będzie kod SWIFT/BIC i numer IBAN lub numer rachunku odbiorcy płatności.

Wykonamy Twoje polecenia tylko wtedy, gdy uznamy, że pochodzą od Ciebie lub od dodatkowego posiadacza karty, którego upoważniłeś do korzystania z karty dodatkowej. Jeśli podejrzewamy, że nie pochodzą od Ciebie lub są w inny sposób niejasne lub niekompletne, nie wykonamy tych poleceń.

Musisz upewnić się, że dane (takie jak numer rozliczeniowy banku, numer rachunku i kwota) są prawidłowe. Przyjmujemy, że przekazane nam polecenia są prawidłowe, i wykonamy je na tej podstawie. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli dokonamy płatności na podstawie przekazanych przez Ciebie informacji, a środki trafią do niewłaściwej osoby z powodu Twojego błędu. Będziemy uprawnieni do przyjęcia, że polecenie pochodzi od Ciebie, jeśli użyto Twojej karty, karty dodatkowej lub danych uwierzytelniających, których używasz do dostępu do rachunku.

Musisz uważnie czytać wszelkie ostrzeżenia wyświetlane w aplikacji mobilnej.

Nie zamykaj ich od razu bez przeczytania. Są to ważne ostrzeżenia dotyczące oszustw i wyłudzeń. Jest to szczególnie istotne, gdy wysyłasz pieniądze komuś po raz pierwszy lub zmieniasz dane istniejącego odbiorcy.

9. Godziny graniczne

Godzina graniczna to najpóźniejsza godzina danego dnia, o której możemy zrealizować zleconą przez Ciebie płatność. Jeśli zlecisz płatność po godzinie granicznej, potraktujemy Twoje zlecenie jako otrzymane w następnym dniu roboczym.

	Godzina graniczna	Kiedy środki otrzyma dostawca usług płatniczych odbiorcy płatności
Wysyłanie pieniędzy na terenie Wielkiej Brytanii w funtach szterlingach		
Faster Payments	16:30	Natychmiast
Inne płatności	16:30	Koniec następnego dnia roboczego

Wysyłanie pieniędzy w walutach obcych lub poza Wielką Brytanię w funtach szterlingach

Na rachunki w Wielkiej Brytanii w euro lub w EOG w euro i funtach szterlingach	16:30	Do końca następnego dnia roboczego
Wszystkie inne płatności w walutach EOG na rachunki w EOG	16:30	Do czterech dni
Wszystkie inne płatności	16:30	Jak najszybciej

10. Anulowanie lub zmiana płatności

To, czy możemy zmienić lub anulować polecenie płatnicze, zależy od rodzaju płatności, zgodnie z poniższą tabelą:

Natychmiastowe przelewy Faster Payments	Tych płatności nie można anulować ani zmieniać; są one realizowane natychmiast.
Inne płatności natychmiastowe (w tym płatności kartą)	Tych płatności nie można anulować ani zmieniać; są one realizowane natychmiast.
Cykliczne płatności kartą	Te płatności można anulować lub zmienić do końca dnia roboczego poprzedzającego dzień, w którym płatność ma zostać zrealizowana.
Zlecenia stałe	Możesz anulować lub zmienić płatność w aplikacji mobilnej.
Polecenia zapłaty	

Nie mamy obowiązku wykonywać Twoich poleceń

Istnieją pewne sytuacje, w których możemy odmówić realizacji płatności. Są to sytuacje, w których:

- wymogi prawne lub regulacyjne uniemożliwiają nam dokonanie płatności lub oznaczają, że musimy przeprowadzić dodatkowe weryfikacje;
- naruszyłeś niniejszą umowę w sposób, który naszym uzasadnionym zdaniem usprawiedliwia odmowę lub opóźnienie Twojej płatności;
- uważamy, że realizacja Twojej płatności stanowiłaby naruszenie niniejszej umowy lub że nie przekazałeś wszystkich informacji potrzebnych do prawidłowego dokonania płatności;
- kwota przekracza lub spowodowałaby przekroczenie jakiegokolwiek limitu obowiązującego dla Twojego rachunku i/lub jakiegokolwiek karty powiązanej z Twoim rachunkiem;
- saldo Twojego rachunku jest zbyt niskie, aby dokonać płatności i pokryć ewentualne opłaty;

- wobec Ciebie wydano postanowienie o ogłoszeniu upadłości lub zawarłeś z wierzycielami indywidualne porozumienie dobrowolne (individual voluntary arrangement), a to postanowienie o upadłości lub indywidualne porozumienie dobrowolne uniemożliwia nam dokonanie płatności;
- nawet po podjęciu wszelkich racjonalnie możliwych działań nie będziemy w stanie dokonać płatności na czas;
- strona trzecia uniemożliwia nam dokonanie płatności (na przykład organizacja kartowa);
- jesteś nam winien pieniądze;
- poprosiliśmy Cię o ważne informacje, których zasadnie potrzebujemy, a Ty ich nam nie przekazałeś; lub
- zawiesiliśmy Twój rachunek;
- podejrzewamy oszukańczą działalność na rachunku lub płatność jest niezgodna z prawem lub oszukańcza

11. Gdy coś pójdzie nie tak z płatnością

Należy regularnie przeglądać wszystkie płatności w aplikacji mobilnej. Jeśli zauważysz płatność, która nie wygląda prawidłowo, skontaktuj się z nami, gdy tylko się o niej dowiesz. Poniższa tabela określa naszą odpowiedzialność wobec Ciebie w określonych sytuacjach, gdy coś pójdzie nie tak, oraz to, co może być konieczne z Twojej strony, aby przywrócić stan Twojego rachunku.

Co poszło nie tak?	Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie
Płatność została przetworzona nieprawidłowo.	Przywrócimy Twój rachunek do stanu, w jakim byłby, gdyby nieprawidłowa płatność została wykonana prawidłowo.
Z powodu naszego błędu nie wykonaliśmy prawidłowo Twoich poleceń.	Abyśmy mogli to zrobić, musisz nas poinformować w ciągu 13 miesięcy od daty nieprawidłowej płatności.

Co poszło nie tak?	Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie
Płatność była nieautoryzowana. Płatność została dokonana przez inną osobę bez Twojej zgody.	Przywrócimy Twój rachunek do stanu, w jakim byłby, gdyby płatność nie została dokonana. Nie przywrócimy jednak stanu Twojego rachunku w następujących przypadkach: 1. gdy Twoje dane zabezpieczające lub karta zostały utracone, skradzione lub przywłaszczone. Odpowiadasz za pierwsze 35 GBP wszelkich nieautoryzowanych płatności, jeśli uważamy, że powinieneś być wiedzieć o utracie, kradzieży lub nieuprawnionym użyciu. Nie obciążymy Cię odpowiedzialnością za pierwsze £35, jeśli nieautoryzowana płatność została spowodowana przez nas lub przez osobę działającą w naszym imieniu, taką jak nasi agenci lub podwykonawcy. Twoja odpowiedzialność za pierwsze £35 nie dotyczy również nieautoryzowanych płatności dokonanych po tym, jak powiadomiłeś nas, że Twoje dane zabezpieczające lub karta zostały naruszone; 2. jeśli działałeś w sposób oszukańczy – w takim przypadku w żadnych okolicznościach nie zwrócimy Ci środków; 3. jeśli płatność była nieautoryzowana, ale umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa naraziłeś bezpieczeństwo swojego rachunku lub karty lub w inny sposób nie wypełniłeś swoich obowiązków dotyczących korzystania z rachunku lub karty wynikających z niniejszej umowy. W takim przypadku odpowiadasz za wszystkie straty; lub 4. jeśli nie poinformujesz nas o nieautoryzowanej płatności bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż 13 miesięcy od daty płatności.
Płatność była pomyłką. Płatność została wysłana do niewłaściwej osoby, ponieważ przekazałeś nam nieprawidłowe dane (np. nieprawidłowy numer rachunku lub numer rozliczeniowy banku).	Nie zwrócimy Ci środków, ale na Twoją prośbę spróbujemy je odzyskać. Możemy pobrać opłatę za ustalenie, wycofanie lub anulowanie płatności. Jeśli nie uda nam się odzyskać środków, prześlemy Ci posiadane przez nas informacje, abyś mógł spróbować samodzielnie odzyskać swoje pieniądze, o ile pozwala nam na to prawo.

Co poszło nie tak?	Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie
Płatność była wynikiem oszustwa typu „authorised push payment” (APP) Oszust nakłonił Cię podstępem do dokonania płatności za pomocą Faster Payments.	Jeśli padłeś ofiarą oszustwa typu „authorised push payment”, poinformuj nas o tym jak najszybciej. Nie zwrócimy Ci środków, ale spróbujemy je odzyskać.
Płatność jest wyższa, niż się spodziewałeś Możesz zgodzić się, aby inna osoba pobrała środki z Twojego rachunku, nie wiedząc, jaka będzie kwota płatności. Na przykład przy wynajmie samochodu lub rezerwacji pokoju hotelowego.	Zwrócimy Ci kwotę płatności, jeśli: - zakupu dokonano u sprzedawcy w Wielkiej Brytanii lub w Europejskim Obszarze Gospodarczym, czyli w państwach członkowskich UE oraz w Norwegii, Islandii i Liechtensteinie; - nie określiłeś dokładnej kwoty do zapłaty; - pobrana kwota była wyższa, niż mogłeś się zasadnie spodziewać w danych okolicznościach, z uwzględnieniem Twoich wcześniejszych wzorców wydatków; oraz - zwrócisz się do nas o zwrot w ciągu ośmiu tygodni od dnia, w którym środki opuściły Twój rachunek. Gdy zwrócisz się o zwrot, możemy poprosić Cię o przedstawienie dowodów na poparcie roszczenia. Dokonamy zwrotu w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania Twojego wniosku o zwrot lub, w stosownych przypadkach, w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania wszelkich dodatkowych informacji, o które prosiliśmy. Jeśli odmówimy zwrotu, poinformujemy Cię o przyczynie. Jeśli ustanowisz brytyjskie polecenie zapłaty (Direct Debit), zamiast powyższych zasad zastosowanie będą miały odrębne zasady. Więcej informacji znajdziesz na stronie directdebit.co.uk.

12. Zmiany, które możemy wprowadzić

Możemy zmienić niniejszą umowę, przekazując Ci pisemne powiadomienie z co najmniej dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Powiadomienie zostanie przekazane e-mailem lub w formie powiadomienia push w aplikacji mobilnej. W takim przypadku możesz niezwłocznie rozwiązać niniejszą umowę i nie zostanie pobrana od Ciebie opłata za jej rozwiązanie.

Jeśli nie skontaktujesz się z nami w okresie wypowiedzenia, uznamy, że zaakceptowałeś proponowane zmiany, i będą one miały do Ciebie zastosowanie od daty wskazanej w powiadomieniu.

Czasami możemy zmienić niniejszą umowę bez wcześniejszego powiadomienia. Może to dotyczyć sytuacji, gdy zmiany są:

- korzystniejsze dla Ciebie
- wymagane przez prawo
- związane z dodaniem nowej usługi lub dodatkowej funkcjonalności istniejącej usługi; lub
- zmianami, które ani nie ograniczają Twoich praw, ani nie zwiększają Twoich obowiązków.

Nadal będziemy informować Cię o tych zmianach e-mailem lub za pomocą powiadomienia push w aplikacji mobilnej; zmiany mogą jednak już obowiązywać w chwili otrzymania powiadomienia. Zmiany kursów wymiany będą stosowane natychmiast, bez powiadomienia, i nie będziesz mógł się im sprzeciwić.

13. Zamknięcie rachunku i rozwiązanie niniejszej umowy

Jak możesz zamknąć rachunek i rozwiązać niniejszą umowę

Możesz w każdej chwili zamknąć rachunek i rozwiązać niniejszą umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Możesz złożyć wypowiedzenie, kontaktując się z nami. Po upływie określonego czasu możesz utracić dostęp do aplikacji mobilnej umożliwiający wypłatę pozostałych na rachunku środków. Nadal jednak możesz wykupić te środki w okresie do sześciu lat od dnia rozwiązania niniejszej umowy.

Jeśli chcesz wykupić swoje środki po rozwiązaniu niniejszej umowy i nie masz już dostępu do aplikacji mobilnej, skontaktuj się z nami, abyśmy mogli pomóc.

Jeśli po rozwiązaniu niniejszej umowy zwrócisz się o wykup środków, przed ich przesłaniem możemy być zobowiązani przeprowadzić pewne weryfikacje. Możemy zatem poprosić Cię wówczas o przekazanie pewnych informacji, takich jak dokumenty tożsamości lub inne informacje, o które możemy poprosić.

Kiedy możemy zamknąć Twój rachunek i rozwiązać niniejszą umowę

Możemy rozwiązać niniejszą umowę i zamknąć Twój rachunek i kartę(-y) lub dowolną powiązaną usługę z zachowaniem co najmniej 90-dniowego okresu wypowiedzenia. W wypowiedzeniu wyjaśnimy przyczynę zamknięcia Twojego rachunku i prześlemy informacje o tym, jak złożyć reklamację, jeśli nie zgadzasz się z decyzją.

Możemy zamknąć Twój rachunek natychmiast lub z zachowaniem krótszego okresu wypowiedzenia, jeśli:

- naruszysz istotne postanowienie niniejszej umowy lub wielokrotnie naruszasz umowę i nie rozwiążesz sprawy w ciągu 10 dni
- korzystasz z rachunku lub którejkolwiek z jego funkcji w sposób, który naszym zdaniem jest oszukańczy lub niezgodny z prawem;
- zachowujesz się w sposób stanowiący groźbę lub obraźliwy wobec naszych pracowników lub któregośkolwiek z naszych przedstawicieli, lub
- jesteśmy do tego zobowiązani przez prawo lub przepisy;
- nie jesteśmy w stanie zastosować lub ukończyć środków należytej staranności wobec klienta wymaganych na mocy obowiązujących przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy;
- podałeś nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd informacje podczas otwierania rachunku;

Jeśli zezwala na to prawo, wyjaśnimy przyczynę zamknięcia. Mogą jednak wystąpić sytuacje, w których nie będziemy mogli przekazać pełnych informacji, jeśli byłoby to sprzeczne z obowiązkami prawnymi lub regulacyjnymi.

14. Przeniesienie niniejszej umowy

W przyszłości możemy przenieść nasze prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy z Tobą na inną spółkę. Nazywa się to cesją. Zrobimy to wyłącznie wtedy, gdy będziemy zasadnie przekonani, że będzie ona traktować Cię według takich samych standardów jak my.

15. Nasza odpowiedzialność

Nie ponosimy odpowiedzialności za naruszenie niniejszej umowy wynikające z:

- okoliczności od nas niezależnych, ponieważ sytuacja była nadzwyczajna lub nieprzewidywalna (na przykład z powodu ekstremalnych warunków pogodowych, awarii systemu, działalności terrorystycznej lub akcji protestacyjnej itp.);
- wypełniania naszych obowiązków prawnych lub regulacyjnych.

Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty:

- które poniesiesz w związku z utratą możliwości, utratą renomy, utratą działalności lub utratą zysku;
- których nie mogliśmy zasadnie przewidzieć w chwili, gdy przekazałeś nam polecenie; lub
- gdy opóźniamy lub odmawiamy wykonania Twoich poleceń, przyjęcia płatności na Twój rachunek, zamykamy Twój rachunek lub w inny sposób ograniczamy korzystanie z rachunku:
 - z dowolnej przyczyny przewidzianej w niniejszej umowie; lub
 - ponieważ naruszyłeś niniejszą umowę.

16. Jakie prawo ma zastosowanie?

Niniejsza umowa podlega prawu angielskiemu. Jeśli chcesz wnieść przeciwko nam powództwo, możesz to zrobić przed sądami Anglii i Walii. Jeśli mieszkasz w Szkocji lub Irlandii Północnej, możesz wnieść powództwo przed właściwymi sądami w miejscu Twojego zamieszkania.

17. Wykorzystywanie Twoich informacji do świadczenia usług płatniczych

Abyśmy mogli świadczyć Ci usługi płatnicze, wyrażasz zgodę na to, abyśmy uzyskiwali dostęp do wszelkich przekazanych nam informacji, przetwarzali je i przechowywali. Nie wpływa to na żadne prawa przysługujące Ci na mocy przepisów o ochronie danych. Możesz wycofać zgodę, zamykając rachunek. W takim przypadku przestaniemy wykorzystywać Twoje informacje do celów świadczenia usług płatniczych; możemy jednak nadal wykorzystywać je do innych celów.

18. Jeśli chcesz złożyć reklamację

Jak złożyć reklamację

Naszym celem jest zapewnienie Ci najwyższych standardów obsługi. Mogą jednak zdarzyć się sytuacje, w których nasza obsługa nie spełni Twoich oczekiwań – poinformowanie nas o tym daje nam szansę na naprawienie sytuacji.

Chcemy:

- Ułatwić Ci przekazanie nam reklamacji
- Wysłuchać Twojej reklamacji
- Rozważyć, w jaki sposób chciałbyś, abyśmy rozwiązali Twoją reklamację
- Upewnić się, że jesteś zadowolony ze sposobu rozpatrzenia Twojej reklamacji
- Wyciągać wnioski, jeśli to możliwe, aby zminimalizować ryzyko ponownego wystąpienia podobnej reklamacji.

E-mailem: hello@suitsmecard.com

Pisemnie na adres: Complaints, Suits Me Limited, The Old Shippon, Moseley Hall Farm, Chelford Road, Knutsford, Cheshire, WA16 8RB

Czego potrzebujemy

Składając reklamację, przekaz nam jak najwięcej informacji. Pomoże nam to zrozumieć problem i szybko go rozwiązać. Prosimy podać:

- Imię i nazwisko oraz adres
- Dane rachunku
- Opis reklamacji i jej wpływu na Ciebie
- Kiedy wystąpił problem
- Dane kontaktowe i preferowany sposób kontaktu

Co dalej

Potwierdzenie	Naszym celem jest jak najszybsze rozpatrzenie Twojej reklamacji, jednak w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz od nas odpowiedź potwierdzającą, że otrzymaliśmy Twoją reklamację. Będzie ona zawierać numer referencyjny reklamacji do Twojej dokumentacji, który pomoże nam szybko odnaleźć Twoje informacje, jeśli będziesz musiał się z nami skontaktować.
W ciągu 15 dni roboczych	W większości przypadków będziemy w stanie rozpatrzyć Twoją reklamację w ciągu 15 dni roboczych. Jeśli nie rozpatrzymy jej w ciągu 15 dni roboczych, skontaktujemy się z Tobą, aby poinformować o postępach i o tym, ile jeszcze czasu to naszym zdaniem zajmie.

W ciągu nie więcej niż 35 dni roboczych

Będziemy nadal informować Cię na piśmie i powiadomimy, kiedy możesz spodziewać się naszej odpowiedzi. Chociaż mamy na to do 35 dni roboczych, prześlemy Ci ostateczną odpowiedź, gdy tylko zakończymy postępowanie wyjaśniające w sprawie Twojej reklamacji. W mało prawdopodobnym przypadku, gdy nie zdołamy zakończyć postępowania do końca 35. dnia roboczego, prześlemy Ci ostateczną odpowiedź i poinformujemy o dalszych krokach, które możesz podjąć.

Jeśli nie jesteś zadowolony z naszej odpowiedzi

Robimy wszystko, co w naszej mocy, aby zapewnić Ci jak najlepszą obsługę. Jeśli jednak nie jesteś zadowolony ze sposobu rozpatrzenia Twojej reklamacji przez nasz zespół obsługi klienta i chcesz ją eskalować, w pierwszej kolejności skontaktuj się z wydawcą karty, IDT Financial Services, w celu uzyskania dalszej pomocy.

Adres e-mail: complaints@idtfinance.com ,

Strona internetowa: www.idtfinance.com.

Kopię polityki rozpatrywania reklamacji IDT można znaleźć na stronie internetowej IDT lub otrzymać, kontaktując się z nami.

Jeśli po wyczerpaniu powyższej procedury reklamacyjnej nadal nie jesteś zadowolony, możesz złożyć skargę do Komisji Usług Finansowych Gibraltaru (Gibraltar Financial Services Commission).

Oto dane kontaktowe:

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

Należy pamiętać, że zgodnie z prawem rozstrzyganie sporów między Tobą a nami nie należy do zadań Komisji Usług Finansowych Gibraltaru. Jeśli nie skontaktowałeś się z nami, Komisja Usług Finansowych Gibraltaru poprosi Cię o skontaktowanie się najpierw z nami, aby dać nam szansę na naprawienie sytuacji.

19. Jak chronione są Twoje pieniądze

Gibraltarski system gwarantowania depozytów (Gibraltar Deposit Guarantee Scheme) nie obejmuje środków przechowywanych na Twoim rachunku. Oznacza to, że w mało prawdopodobnym przypadku naszej niewypłacalności Twój rachunek może stać się bezużyteczny, a Twoje pieniądze mogą zostać utracone.

Bardzo poważnie traktujemy bezpieczeństwo Twoich pieniędzy. Twoje środki są zabezpieczone na bezpiecznym rachunku klientów. W mało prawdopodobnym przypadku niewypłacalności Twoje pieniądze będą chronione przed roszczeniami wierzycieli. Chętnie odpowiemy na wszelkie pytania lub wątpliwości dotyczące ochrony Twoich pieniędzy.

20. Informacje o zezwoleniu

IDT Financial Services Limited podlega nadzorowi i posiada zezwolenie Komisji Usług Finansowych Gibraltaru (Financial Services Commission, Gibraltar). Nasze dane możesz sprawdzić w Rejestrze Podmiotów Regulowanych (Regulated Entities Register) na stronie www.fsc.gi.

IDT Financial Services to spółka zarejestrowana na Gibraltarze pod numerem 95716. Jej siedziba mieści się pod adresem 57-63 Line Wall Road, Gibraltar.