

Suits Me – card de debit Mastercard reîncărcabil de uz general
TERMENI ȘI CONDIȚII

1.	Contractul nostru.....	3
2.	Solicitarea unui cont.....	3
3.	Contul și cardul dumneavoastră	3
	Cont	3
	Card.....	3
	Carduri suplimentare	4
4.	Păstrarea legăturii	5
	Cum ne puteți contacta	5
	Cum vă vom contacta	5
5.	Accesul la contul dumneavoastră	5
	Protejarea contului dumneavoastră	5
	Servicii de informare cu privire la conturi și servicii de inițiere a plății	6
	Blocarea accesului la contul dumneavoastră.....	7
6.	Extrase de cont.....	7
7.	Comisioane.....	8
8.	Utilizarea contului dumneavoastră.....	9
	Primirea plăților.....	9
	Modalități de efectuare a plăților	9
	Efectuarea unei plăți	10
	Informațiile necesare pentru efectuarea unei plăți.....	10
9.	Ore-limită.....	11
10.	Anularea sau modificarea plăților	12
	Nu suntem obligați să urmăm instrucțiunile dumneavoastră	12
11.	Când plățile nu decurg corect	13
12.	Modificări pe care le putem face	15
13.	Închiderea contului și încetarea prezentului contract.....	16
	Cum puteți închide contul și înceta prezentul contract	16
	Când putem închide contul dumneavoastră și înceta prezentul contract.....	16
14.	Transferul prezentului contract	17
15.	Răspunderea noastră	17

16.	Ce legi se aplică?	17
17.	Utilizarea informațiilor dumneavoastră pentru furnizarea serviciilor de plată ..	17
18.	Dacă aveți o reclamație.....	17
	Cum să depuneți o reclamație.....	17
	De ce avem nevoie.....	18
	La ce să vă așteptați în continuare	18
	Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru	19
19.	Cum sunt protejați banii dumneavoastră	19
20.	Detalii privind autorizarea	19

1. Contractul nostru

Atunci când deschideți un cont la noi, încheiați un contract. Acesta este încheiat între IDT Financial Services Limited, Suits Me Limited și dumneavoastră (persoana pentru care am deschis contul). Contractul intră în vigoare atunci când vă deschideți contul sau vă utilizați cardul.

Prezentul document conține termenii și condițiile contractului. Prezentul contract se referă la Contul Suits Me și cardul de debit Mastercard ale dumneavoastră.

Vă rugăm să citiți termenii, deoarece sunteți de acord cu ei. Aceștia vă vor ajuta să înțelegeți cât mai bine contul și cardul dumneavoastră. De asemenea, vă vor arăta cum puteți obține ajutor și ce vom face dacă ceva nu merge bine.

Ne puteți solicita oricând o copie a prezentului contract.

2. Solicitarea unui cont

Pentru a deschide un cont și a vi se emite un card, trebuie să aveți cel puțin 18 ani și să fiți rezident în Regatul Unit. Este posibil să vă solicităm dovezi privind identitatea și adresa dumneavoastră. Vă putem solicita să furnizați documente justificative în acest sens și putem efectua verificări electronice cu privire la dumneavoastră.

Atunci când efectuăm aceste verificări, informațiile dumneavoastră personale pot fi divulgate agențiilor de referințe de credit și agențiilor de prevenire a fraudei. Aceste agenții pot păstra o evidență a informațiilor, iar în istoricul dumneavoastră de credit poate rămâne o urmă, însă aceasta va indica faptul că interogarea nu a fost o verificare de credit și nu a fost efectuată în legătură cu o cerere de credit. Este exclusiv o verificare a identității și, prin urmare, nu va avea niciun efect negativ asupra scorului dumneavoastră de credit.

3. Contul și cardul dumneavoastră

Contul Suits Me și cardul de debit Mastercard reprezintă un cont personal de monedă electronică și un card de plată.

Cont

Vă puteți utiliza contul pentru a:

- Primi în cont credite directe BACS (BACS Direct Credits), plăți CHAPS și Faster Payments
- Trimite din cont plăți Faster Payments, inclusiv plăți cu dată viitoare
- Configura ordine de plată programate și debite directe

Contul dumneavoastră este exclusiv pentru uz personal. Nu poate fi utilizat pentru efectuarea de plăți legate de vreo activitate comercială pe care o desfășurați. Dacă aflăm că vă utilizați contul în alte scopuri decât cele personale, îl putem închide.

Contul nu este un cont de economii. Nu veți primi dobândă la soldul banilor deținuți în cont.

Card

Cardul este conectat la cont și poate fi utilizat pentru retragerea de numerar de la un bancomat (ATM) și pentru plata bunurilor și serviciilor la comercianții care acceptă carduri Mastercard. Este conceput pentru a fi utilizat în magazine și locații de vânzare cu amănuntul în care sunteți prezent fizic, precum și pentru

achiziții online, prin telefon și alte achiziții la distanță. Puteți autoriza o tranzacție cu cardul introducând codul PIN sau alt cod de securitate, sau apropiind cardul de un cititor compatibil contactless.

Ca în cazul oricărui card de plată, nu putem garanta că un anumit comerciant va accepta cardul – dacă nu sunteți sigur, verificați cu comerciantul înainte de a plăti cu cardul. Nu veți putea utiliza cardul pentru a face achiziții de la anumite tipuri de comercianți. Anumite tipuri de comercianți au fost blocate de sistemele noastre pentru a preveni posibila utilizare a cardurilor pentru activități neautorizate sau ilegale.

Cardurile sunt emise de IDT Financial Services Limited în baza unei licențe de la MasterCard International Incorporated. Producția cardurilor și sistemele tehnologice necesare pentru funcționarea acestora sunt furnizate de Suits Me (înregistrată în Regatul Unit). Suits Me furnizează, de asemenea, servicii de asistență pentru clienți.

Carduri suplimentare

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

Prezentul contract se aplică și oricăror carduri suplimentare și titulari de carduri pe care i-ați stabilit. Este important să comunicați termenii prezentului contract tuturor titularilor de carduri suplimentare înainte ca aceștia să înceapă să utilizeze cardul.

Limitele contului și ale cardului

	Essential	Premium	Premium Plus
Limita ANUALĂ de alimentare per cont	£60,000.00	£90,000.00	£120,000.00
Limita de alimentare UNICĂ și ZILNICĂ cumulată per cont	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00
Alimentarea UNICĂ minimă cu numerar per cont	£5.00	£5.00	£5.00
Numărul ZILNIC cumulat de alimentări	5	5	5
Alimentarea UNICĂ în NUMERAR per cont	£250.00	£250.00	£250.00
Alimentarea ZILNICĂ în NUMERAR per cont	£500.00	£500.00	£500.00
Alimentarea LUNARĂ în NUMERAR per cont	£2,000.00	£2,000.00	£2,000.00
Limita UNICĂ și ZILNICĂ de retragere de la bancomat	£200.00	£300.00	£500.00
Limita de retragere de la bancomat per 4 ZILE	£700.00	£1,000.00	£1,750.00
Limita UNICĂ și ZILNICĂ pentru tranzacții POS	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
Numărul ZILNIC de tranzacții POS	20 (10 online)	20 (10 online)	20 (10 online)
Limita SĂPTĂMÂNALĂ pentru tranzacții POS	£10,000.00	£15,000.00	£20,000.00
SOLDUL TOTAL per cont	£5,000.00	£7,500.00	£10,000.00
PLĂȚI FASTER PAYMENTS EFECTUATE per tranzacție unică	£5,000.00	£5,000.00	£5,000.00
Transferuri DE LA CARD LA CARD (Suits Me către Suits Me) permise pe lună	£1,500.00	£1,500.00	£1,500.00

4. Păstrarea legăturii

Cum ne puteți contacta

Puteți contacta echipa noastră de asistență pentru clienți:

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

Programul nostru este:

- Luni – vineri – 9:00–20:00
- Sâmbătă – închis
- Duminică – închis

În timpul programului nostru, ne vom strădui să soluționăm toate solicitările pe loc; totuși, anumite solicitări pot fi soluționate numai în timpul programului normal de lucru.

Cum vă vom contacta

Dacă trebuie să vă contactăm, vom utiliza cea mai recentă adresă de e-mail și cele mai recente numere de telefon mobil pe care le avem pentru dumneavoastră. Putem utiliza, de asemenea, SMS-uri, mesaje în aplicație și notificări push în aplicația mobilă.

În caz de urgență, cum ar fi o fraudă sau amenințări la adresa securității contului dumneavoastră, vă putem trimite și un SMS prin care vă solicităm să contactați echipa noastră de asistență pentru clienți.

Apelurile pot fi monitorizate și înregistrate. Acest lucru are scopul de a îmbunătăți constant serviciile noastre, precum și motive de securitate.

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

Este responsabilitatea dumneavoastră să ne informați cu privire la modificările datelor de contact. În caz contrar, este posibil să nu vă putem contacta în legătură cu cardul și contul dumneavoastră.

5. Accesul la contul dumneavoastră

Protejarea contului dumneavoastră

Pentru a evita situațiile în care lucrurile nu merg bine, de exemplu plăți neautorizate și fraude, trebuie să vă păstrați în siguranță contul și orice carduri conectate la acesta în permanență. Iată câteva modalități de a face acest lucru:

Ce trebuie păstrat în siguranță	Cum să faceți acest lucru
Datele de securitate Acestea includ, de exemplu: - Parole, coduri PIN, coduri de securitate și date memorabile - Amprenta, Face ID sau alte informații biometrice	- Alegeți date de securitate care nu sunt ușor de ghicit. Asigurați-vă că datele de securitate sunt diferite de cele pentru alte conturi pe care le dețineți. - Configurați-vă dispozitivele electronice (de ex. smartphone, computer personal etc.) astfel încât, dacă le pierdeți, nimeni să nu le poată accesa. - Protejați-vă datele de securitate atunci când le utilizați. Asigurați-vă că nimeni nu le aude sau nu le vede. - Schimbați-vă datele de securitate dacă credeți că cineva le-ar putea cunoaște sau ar putea avea acces la ele în alt mod. De asemenea, vă putem cere să faceți acest lucru dacă avem îngrijorări cu privire la securitatea contului dumneavoastră. - Nu vă comunicați datele de securitate nimănui (cu excepția unui furnizor terț autorizat). - Nu vă comunicați datele de securitate titularilor de carduri suplimentare. - Nu permiteți nimănui altcuiva să vă utilizeze dispozitivele electronice. - Nu vă notați datele de securitate în niciun loc la care altcineva ar putea avea în mod rezonabil acces. - Nu vă conectați la aplicația mobilă și nu rămâneți conectat pe un dispozitiv care nu se află pe deplin sub controlul sau în posesia dumneavoastră.
Cardul dumneavoastră Aceasta include atât cardul fizic, cât și dispozitivele electronice pe care se pot afla datele cardului (de ex. smartphone-ul).	- Urmați orice instrucțiuni pe care vi le putem oferi în legătură cu protejarea cardului și a contului dumneavoastră. - Nu dați cardul (sau orice dispozitiv pe care sunt stocate datele cardului) altei persoane, inclusiv titularilor de carduri suplimentare.

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

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

Servicii de informare cu privire la conturi și servicii de inițiere a plății

Ce sunt aceste servicii și cine le poate furniza?

- Un **serviciu de informare cu privire la conturi** este un serviciu online care vă oferă informații consolidate privind conturile pe care le dețineți la una sau mai multe instituții financiare.
- Un **serviciu de inițiere a plății** este un serviciu online care permite unei terțe părți să ne solicite să efectuăm plăți din contul dumneavoastră în numele dumneavoastră.

Serviciile de informare cu privire la conturi și serviciile de inițiere a plății sunt furnizate de **furnizori terți** (în engleză third party providers sau „TPP”).

TPP-urile trebuie să fie autorizate de autoritatea de reglementare financiară din Regatul Unit, FCA. Înainte de a utiliza serviciile oferite de un TPP, trebuie să verificați dacă acesta este autorizat, căutându-i numele în Registrul serviciilor financiare al FCA (FCA Financial Services Register), disponibil aici: <https://register.fca.org.uk/s/>

Atunci când doriți să utilizați servicii de informare cu privire la conturi sau servicii de inițiere a plății, va trebui să acordați TPP-ului care furnizează serviciul respectiv permisiunea de a vă accesa contul. Ulterior, vom permite TPP-ului să vă acceseze contul. Vom trata orice instrucțiune de plată de la un TPP ca și cum ar proveni de la dumneavoastră.

Dacă vă comunicați datele de securitate unui TPP, vom presupune că dumneavoastră sunteți cel care ne permite să lăsăm TPP-ul să vadă informații despre conturile dumneavoastră și să inițieze plăți. Veți fi responsabil pentru orice plăți efectuate ca urmare.

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

Dacă retrageți permisiunea TPP-ului de a vă accesa contul, îl vom informa despre 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 o utilizare neautorizată sau frauduloasă a contului sau a cardului.

Dacă trebuie să facem acest lucru, vă vom spune motivul, cu excepția cazului în care acest lucru ar însemna să încălcăm legea. Vă vom contacta cât mai curând posibil, folosind datele pe care ni le-ați furnizat. Acolo unde este posibil, vă vom contacta înainte de a vă bloca accesul la cont sau utilizarea cardului. Dacă motivul opririi sau suspendării contului ori cardului nu mai există, le vom debloca sau vom înlocui cardul.

6. Extrase de cont

Vom furniza extrase de cont prin intermediul aplicației mobile. Acestea vor fi furnizate într-un format pe care îl puteți descărca și reproduce nemodificat, de exemplu în format PDF. Vă vom trimite un e-mail pentru a vă anunța când un extras de cont devine disponibil. Trebuie să verificați toate extrasele de cont. Dacă observați ceva neobișnuit sau credeți că o plată este incorectă, trebuie să ne anunțați cât mai curând posibil.

Vom furniza extrase de cont lunar, cu excepția cazului în care ați ales altfel. Puteți solicita oricând un extras de cont suplimentar, dar este posibil să se perceapă un comision pentru acesta.

7. Comisioane

Mai jos sunt prezentate comisioanele care se aplică pentru utilizarea principalelor servicii legate de cont. Acest tabel vă va ajuta să comparați comisioanele noastre cu cele ale altor conturi. Pentru utilizarea serviciilor se pot aplica și alte comisioane care nu sunt enumerate mai jos:

	Essential	Premium	Premium Plus
Comisioane de activare a cardului și comisioane periodice			
Comision lunar de administrare a cardului*	Gratuit	£5.97	£9.97
Card pentru titular suplimentar	£5.00	£5.00	£5.00
Comisioane de alimentare a cardului			
Alimentarea cardului prin transfer bancar	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Alimentarea cardului cu numerar (PayPoint)	£2.00 (+1.5%)	£1.00 (+1.5%)	£0.80 (+1.5%)
Tranzacții la bancomat			
Retragere de la bancomat în țară	2.5% (plafonat la £2)	1.75% (plafonat la £2) (2 gratuite pe lună)	1% (plafonat la £2) (4 gratuite pe lună)
Retragere de la bancomat în străinătate	£2.50	£2.50 (2 gratuite pe lună)	£2.50 (4 gratuite pe lună)
Interogare sold la bancomat	£0.50	£0.24	£ 0.24
Tranzacții la punctul de vânzare (POS)			
Tranzacție POS în străinătate	£1.97	£1.97	£1.97
Alte tranzacții			
Faster Payments (efectuate)	2.5% (plafonat la £4)	1.75% (plafonat la £4)	1% (plafonat la £4)
Ordine de plată programate (efectuate)**	2.5% (plafonat la £2)	1.75% (plafonat la £2)	1% (plafonat la £2)
Încasare prin debit direct	£2.00	£0.60	£0.50
Debit direct neplătit	£5.00	£5.00	£0.50
Tranzacții administrative			
Comision de înlocuire a cardului Pierdut și furat	£5.00	£5.00	£5.00
Comisioane diverse			
Comision de schimb valutar – POS în străinătate	3.47%	2.77%	2.37%
Comision de schimb valutar – bancomat în străinătate	3.47%	2.77%	2.37%
Comision de investigare a contestației unei tranzacții a clientului***	£18.00	£18.00	£18.00

* **Comisionul lunar de administrare a cardului** se percepe pentru prima dată la o lună după prima creditare a contului dumneavoastră. Comisionul lunar va fi perceput în aceeași dată în fiecare lună, iar această dată va fi aceeași cu data la care ați efectuat prima creditare. Excepție fac conturile în care prima creditare

este efectuată în data de 28, 29, 30 sau 31 a unei luni, pentru toate acestea data comisionului lunar fiind data de 28 a lunii.

Dacă, în luna în care comisionul lunar ar deveni în mod normal exigibil, nu există nicio tranzacție (nicio alimentare, nicio plată primită sau efectuată) în contul dumneavoastră, vă vom percepe un comision redus, după cum urmează:

Dacă soldul contului dumneavoastră este de £1.00 sau mai mult, comisionul va fi redus la £1.00.

Dacă soldul contului dumneavoastră este mai mic de £1.00, comisionul va fi redus la £0.20.

Comisionul lunar inițial de administrare a cardului se va aplica din nou în mod normal dacă se efectuează tranzacții în contul dumneavoastră.

****Ordine de plată programate:** Dacă efectuați plăți Faster Payments regulate către același destinatar, de exemplu pentru chirie sau taxe de îngrijire a copiilor, ar putea fi mai ieftin să configurați un ordin de plată programat (un ordin de plată programat nu va fi niciodată mai scump).

***** Comisionul de investigare a contestației unei tranzacții a clientului** va fi perceput pentru orice investigație pe care trebuie să o efectuăm în numele dumneavoastră pentru a contesta o tranzacție. Dacă contestația este admisă, comisionul va fi rambursat împreună cu suma tranzacției contestate.

8. Utilizarea contului dumneavoastră

Primirea plăților

Vă puteți utiliza contul pentru a primi plăți prin BACS Direct Credit, CHAPS și Faster Payments. Atunci când o plată ne parvine în lire sterline, vă vom credita contul imediat ce primim banii. Dacă primim o plată într-o altă monedă decât lira sterlină, vom converti fondurile folosind cursul de schimb al Bank of England plus marja noastră.

De asemenea, puteți depune numerar în cont folosind unul dintre canalele noastre aprobate de alimentare cu numerar. Site-ul nostru <https://suitsmecard.com/features/account/adding-funds> oferă îndrumări privind modul de depunere a numerarului în cont.

Pot exista situații în care să retragem bani din contul dumneavoastră, de exemplu plăți intrate în cont din greșeală sau prin fraudă. Dacă depunem bani în contul dumneavoastră din greșeală sau în alt mod din vina noastră, vom recupera banii respectivi. Dacă suspectăm că o plată în contul dumneavoastră a fost efectuată prin fraudă, o putem elimina fără să vă informăm și/sau vă putem bloca contul.

Modalități de efectuare a plăților

- **Faster Payments.** Puteți trimite plăți în Regatul Unit în orice zi, folosind serviciul Faster Payments online.
- **Ordine de plată programate și debite directe.** Puteți configura plăți regulate din contul dumneavoastră, de exemplu prin ordin de plată programat. Împreună cu un comerciant, puteți configura și plăți prin debit direct. Veți fi protejat de garanția Direct Debit Guarantee, ceea ce înseamnă că, dacă o plată prin debit direct a fost încasată din greșeală, veți avea dreptul la o rambursare integrală și imediată.
- **Plăți cu cardul.** Puteți utiliza cardul pentru a plăti bunuri și servicii la comercianți online și fizici. Atunci 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 nelucrătoare. Dacă utilizați cardul pentru a efectua o plată într-o monedă străină, Mastercard o va converti în lire sterline. Acest lucru se va face în ziua în care procesează plata,

folosind cursul de schimb al Mastercard. Puteți vedea 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 datele de securitate și urmând instrucțiunile de pe ecran pentru a efectua o plată
- Furnizând datele cardului sau ale contului unei persoane pentru a efectua o plată sau pentru a autoriza plăți viitoare în modul solicitat de aceasta (de ex. online, prin telefon, în scris). Vi se poate solicita să utilizați 3D Secure pentru a confirma că sunteți dumneavoastră atunci când efectuați o plată online.
- Utilizând cardul și datele de securitate
- Ținând cardul în fața unui cititor de carduri contactless
- Utilizând cardul la un bancomat
- Transmițându-ne instrucțiuni prin intermediul unei terțe părți. De exemplu, aceasta poate fi completarea unui mandat de debit direct sau prin intermediul unui furnizor de servicii de inițiere a plății.
- În circumstanțe excepționale, echipa de asistență pentru clienți va efectua plăți în numele unui client și numai după ce au fost puse întrebări de securitate suplimentare. 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-cash și tranzacții cu criptomonede.

Din motive de securitate, după fiecare a cincea tranzacție contactless consecutivă, vi se va solicita să introduceți codul PIN pentru a autoriza tranzacția.

Pentru a efectua o plată, trebuie să aveți suficienți bani în cont. Dacă încercați să efectuați o plată și nu aveți suficienți bani în cont, plata va fi refuzată. În cazul puțin probabil în care soldul contului dumneavoastră este negativ, trebuie să efectuați o plată în cont suficientă pentru ca soldul să devină pozitiv. Vă putem suspenda contul până când faceți acest lucru.

Informațiile necesare pentru efectuarea unei plăți

Veți avea nevoie de anumite informații pentru a trimite o plată din contul dumneavoastră.

Pentru plăți către conturi din Regatul Unit

Aveți nevoie de numărul de cont și de codul de sortare (sort code). Este posibil să aveți nevoie și de numele complet al persoanei căreia îi plățiți, de un număr de telefon mobil sau de alte informații.

Pentru plăți internaționale

Plățile internaționale sunt procesate prin Remitly. Pentru a efectua o plată internațională, accesați filele Payments – International – Proceed din aplicația Suits Me, de unde veți fi redirecționat către aplicația Remitly. Vi se va cere să creați un cont Remitly, dacă nu aveți deja unul. Veți avea nevoie de codul SWIFT/BIC și de IBAN sau de numărul contului căruia îi plătiți.

Vom da curs instrucțiunilor dumneavoastră numai 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 nu provin de la dumneavoastră sau sunt în alt mod neclare sau incomplete, nu vom executa instrucțiunile.

Trebuie să vă asigurați că datele (cum ar fi codul de sortare, numărul de cont 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, iar banii au fost trimiși persoanei greșite pentru că ați făcut o greșală. Vom avea dreptul să presupunem că o instrucțiune provine de la dumneavoastră dacă au fost utilizate cardul dumneavoastră, un card suplimentar sau datele de autentificare pe care le utilizați pentru a vă accesa contul.

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

Nu le închideți imediat fără să le citiți. Acestea sunt avertismente importante privind fraudă și înșelătoriile. Acest lucru este deosebit de important atunci când trimiteți bani cuiva pentru prima dată sau modificați datele unui beneficiar existent.

9. Ore-limită

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

	Ora-limită	Când vor fi primiți banii de către furnizorul de servicii de plată al persoanei căreia îi plătiți
Trimiterea de bani în Regatul Unit în lire sterline		
Faster Payments	16:30	Imediat

Alte plăți	16:30	Sfârșitul următoarei zile lucrătoare
Trimiterea de bani în monede străine sau în afara Regatului Unit în lire sterline		
Către conturi din Regatul Unit în euro sau din SEE în euro și lire sterline	16:30	Până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare
Toate celelalte plăți în monede ale SEE către conturi din SEE	16:30	Până la patru zile
Toate celelalte plăți	16:30	Cât mai curând posibil

10. Anularea sau modificarea plăților

Posibilitatea de a modifica sau anula o instrucțiune de plată depinde de tipul plății, conform tabelului următor:

Plăți Faster Payments imediate	Aceste plăți nu pot fi anulate sau modificate; ele sunt procesate imediat.
Alte plăți imediate (inclusiv plățile efectuate cu cardul)	Aceste plăți nu pot fi anulate sau modificate; ele sunt procesate imediat.
Plăți recurente cu cardul	Aceste plăți pot fi anulate sau modificate până la sfârșitul zilei lucrătoare dinaintea datei la care urmează să fie efectuată plata.
Ordine de plată programate	Puteți anula sau modifica plata folosind aplicația mobilă.
Debite directe	

Nu suntem obligați să urmăm instrucțiunile dumneavoastră

Există anumite situații în care putem refuza procesarea unei plăți. Aceste situații sunt:

- dacă cerințe legale sau de reglementare ne împiedică să efectuăm plata sau impun efectuarea unor verificări suplimentare;
- dacă ați încălcat prezentul contract într-un mod care, în opinia noastră rezonabilă, justifică refuzul sau amânarea plății dumneavoastră;

- dacă considerăm că procesarea plății ar încălca prezentul contract sau că nu ne-ați furnizat toate informațiile de care avem nevoie pentru a efectua plata în mod corect;
- dacă suma depășește sau v-ar face să depășiți orice limită aplicabilă contului dumneavoastră și/sau oricărui card conectat la contul dumneavoastră;
- soldul contului dumneavoastră este prea mic pentru a efectua plata și a acoperi eventualele comisioane;
- dacă împotriva dumneavoastră s-a pronunțat o hotărâre de faliment sau ați încheiat un acord voluntar individual (individual voluntary arrangement) cu creditorii, iar hotărârea de faliment sau acordul voluntar individual ne împiedică să efectuăm plata;
- dacă, chiar și după ce am făcut tot ce este posibil în mod rezonabil, nu vom putea efectua plata la timp;
- dacă o terță parte ne împiedică să efectuăm plata (de exemplu, o schemă de carduri);
- dacă ne datorați bani;
- dacă v-am solicitat informații importante de care avem nevoie în mod rezonabil și nu ni le-ați furnizat; sau
- dacă v-am suspendat contul;
- suspectăm activități frauduloase în cont sau plata este ilegală sau frauduloasă

11. Când plățile nu decurg corect

Trebuie să verificați periodic toate plățile din aplicația mobilă. Dacă observați o plată care nu pare corectă, trebuie să ne contactați imediat ce aflați de ea. Tabelul de mai jos prezintă responsabilitatea noastră față de dumneavoastră în anumite situații în care lucrurile nu merg bine și ce ar putea fi necesar să faceți pentru ca contul dumneavoastră să fie readus la situația anterioară.

Ce nu a mers bine?	Responsabilitatea noastră față de dumneavoastră
Plata a fost procesată incorect. Nu am executat corect instrucțiunile dumneavoastră, din vina noastră.	Vă vom readuce contul la situația în care ar fi fost dacă plata incorectă ar fi fost efectuată corect. Pentru a face acest lucru, trebuie să ne informați în termen de 13 luni de la data plății incorecte.

Ce nu a mers bine?	Responsabilitatea noastră față de dumneavoastră
Plata a fost neautorizată. O plată a fost efectuată de altcineva fără permisiunea dumneavoastră.	Vă vom readuce contul la situația în care ar fi fost dacă plata nu ar fi fost efectuată. Cu toate acestea, nu vă vom readuce contul la situația anterioară în următoarele cazuri: 1. atunci când datele de securitate sau cardul dumneavoastră sunt pierdute, furate sau însușite în mod abuziv. Veți răspunde pentru primele 35 GBP din orice plăți neautorizate dacă considerăm că ar fi trebuit să aveți cunoștință de pierdere, furt sau utilizare neautorizată. Nu vă vom considera răspunzător pentru primele £35 dacă plata neautorizată a fost cauzată de noi sau de cineva care acționează în numele nostru, cum ar fi agenții sau subcontractanții noștri. Răspunderea dumneavoastră pentru primele £35 nu se aplică nici plăților neautorizate efectuate după ce ne-ați notificat că datele de securitate sau cardul dumneavoastră au fost compromise; 2. dacă ați acționat în mod fraudulos, caz în care nu vă vom rambursa în nicio circumstanță; 3. dacă plata a fost neautorizată, dar ați compromis, cu intenție sau din neglijență gravă, securitatea contului sau cardului dumneavoastră sau în alt mod nu v-ați respectat obligațiile de utilizare a contului sau cardului conform prezentului contract. Într-un astfel de caz, veți răspunde pentru toate pierderile; sau 4. dacă nu ne informați cu privire la plata neautorizată fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 13 luni de la data plății.
Plata a fost o greșeală. O plată a fost trimisă persoanei greșite pentru că ne-ați furnizat date greșite (de ex. un număr de cont sau un cod de sortare greșit).	Nu vă vom rambursa, dar vom încerca să recuperăm banii dacă ne solicitați acest lucru. Putem percepe un comision pentru urmărirea, rechemarea sau anularea unei plăți. Dacă nu reușim să recuperăm banii, vă vom furniza informațiile pe care le deținem pentru a putea încerca să vă recuperați banii, în măsura în care legea ne permite acest lucru.

Ce nu a mers bine?	Responsabilitatea noastră față de dumneavoastră
Plata a fost o fraudă de tip plată autorizată (authorised push payment fraud) Ați fost păcălit de un infractor să efectuați o plată folosind Faster Payments.	Dacă sunteți victima unei fraude de tip plată autorizată, vă rugăm să ne anunțați cât mai curând posibil. Nu vă vom rambursa, dar vom încerca să recuperăm banii.
Plata este mai mare decât v-ați așteptat Puteți accepta ca altcineva să preia bani din contul dumneavoastră fără să știți care va fi suma plății. 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, adică statele membre ale UE, plus Norvegia, Islanda și Liechtenstein; • nu ați specificat o sumă exactă de plată; • suma preluată a fost mai mare decât v-ați fi putut aștepta în mod rezonabil în circumstanțele respective, inclusiv având în vedere tiparele dumneavoastră anterioare de cheltuieli; și • ne solicitați o rambursare în termen de opt săptămâni de la data la care banii au ieșit din contul dumneavoastră. Atunci când solicitați o rambursare, vă putem cere să furnizați dovezi în sprijinul solicitării. 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 comunica motivul. Dacă configurați un debit direct în Regatul Unit, se vor aplica reguli separate în locul celor de mai sus. Puteți afla mai multe informații pe directdebit.co.uk.

12. Modificări pe care le putem face

Putem modifica prezentul contract printr-o notificare scrisă transmisă cu cel puțin două luni înainte. Această notificare va fi transmisă fie prin e-mail, fie prin notificare push în aplicația mobilă. În acest caz, puteți înceta imediat prezentul contract și nu vi se va percepe niciun comision de reziliere.

Dacă nu ne contactați în perioada de notificare, se va considera că ați acceptat modificările propuse, iar acestea vi se vor aplica de la data aplicabilă menționată în notificare.

Uneori, putem modifica prezentul contract fără a vă notifica în prealabil. Acest lucru se poate aplica atunci când modificările sunt:

- mai favorabile pentru dumneavoastră
- impuse de lege
- legate de adăugarea unui nou serviciu, a unei funcționalități suplimentare la serviciul existent; sau
- modificări care nici nu vă reduc drepturile, nici nu vă măresc responsabilitățile.

Vă vom notifica totuși cu privire la aceste modificări fie prin e-mail, fie prin notificare push în aplicația mobilă; cu toate acestea, este posibil ca modificările să fi intrat deja în vigoare atunci când primiți notificarea. Modificările cursurilor de schimb vor fi aplicate imediat, fără notificare, și nu vă veți putea opune acestor modificări.

13. Închiderea contului și încetarea prezentului contract

Cum puteți închide contul și înceta prezentul contract

Vă puteți închide contul și înceta prezentul contract în orice moment, cu un preaviz de o lună. Ne puteți transmite preavizul contactându-ne. După o anumită perioadă de timp, este posibil să nu mai aveți acces la aplicația mobilă pentru a retrage banii rămași în cont. Cu toate acestea, puteți solicita în continuare răscumpărarea acestor fonduri timp de până la șase ani de la data încetării prezentului contract.

Dacă doriți să vă răscumparați fondurile după încetarea prezentului contract și nu mai aveți acces la aplicația mobilă, vă rugăm să ne contactați pentru a vă putea ajuta.

Dacă solicitați răscumpărarea fondurilor după încetarea prezentului contract, este posibil să trebuiască să efectuăm anumite verificări înainte de a vă trimite fondurile. Prin urmare, vă putem solicita în acel moment să ne furnizați anumite informații, cum ar fi documente de identitate sau alte informații pe care le putem solicita.

Când putem închide contul dumneavoastră și înceta prezentul contract

Putem înceta prezentul contract și închide contul și cardul (cardurile) dumneavoastră sau orice serviciu asociat cu un preaviz de cel puțin 90 de zile. Notificarea de încetare va explica motivul pentru care vă închidem contul și va oferi informații despre modul în care puteți depune o reclamație dacă nu sunteți mulțumit de decizie.

Vă putem închide contul imediat sau cu un preaviz mai scurt atunci când:

- încălcați o parte importantă a prezentului contract sau încălcați în mod repetat contractul și nu remediați situația în termen de 10 zile
- utilizați contul sau oricare dintre facilitățile acestuia într-un mod pe care îl considerăm fraudulos sau ilegal;
- aveți un comportament amenințător sau abuziv față de personalul nostru sau față de oricare dintre reprezentanții noștri, sau
- suntem obligați să facem acest lucru prin lege sau reglementări;
- nu putem aplica sau finaliza măsurile de cunoaștere a clienței impuse de legislația aplicabilă privind combaterea spălării banilor;
- ați furnizat informații false sau înșelătoare la deschiderea contului;

Acolo unde legea permite, vom explica motivul închiderii. Cu toate acestea, pot exista situații în care nu putem furniza detalii complete dacă acest lucru ar intra în conflict cu obligațiile legale sau de reglementare.

14. Transferul prezentului contract

Putem transfera în viitor drepturile și obligațiile noastre care decurg din prezentul contract încheiat cu dumneavoastră către o altă societate. Acest lucru se numește cesiune. Vom face acest lucru numai dacă considerăm în mod rezonabil că aceasta vă va trata la același standard ca noi.

15. Răspunderea noastră

Nu vom fi răspunzători dacă încălcăm prezentul contract din cauza:

- unor circumstanțe aflate în afara controlului nostru, deoarece situația a fost anormală sau imprevizibilă (de exemplu, din cauza condițiilor meteorologice extreme, a defecțiunilor de sistem, a activităților teroriste sau a acțiunilor de protest sindical etc.);
- respectării obligațiilor noastre legale sau de reglementare.

Nu vom fi responsabili pentru nicio pierdere:

- pe care o suferiți în legătură cu pierderea unei oportunități, pierderea fondului comercial, pierderea afacerii sau pierderea profitului;
- pe care nu am fi putut-o anticipa în mod rezonabil atunci când ne-ați dat o instrucțiune; sau
- atunci când amânăm sau refuzăm să dăm curs instrucțiunilor dumneavoastră, să acceptăm o plată în contul dumneavoastră, vă închidem contul sau vă limităm în alt mod utilizarea contului:
 - din orice motiv prevăzut în prezentul contract; sau
 - pentru că ați încălcat prezentul contract.

16. Ce legi se aplică?

Prezentul contract este guvernat de legislația engleză. Dacă doriți să introduceți o acțiune împotriva noastră, o puteți face la instanțele din Anglia și Țara Galilor. Dacă locuiți în Scoția sau în Irlanda de Nord, puteți introduce o acțiune la instanțele competente din zona dumneavoastră.

17. Utilizarea informațiilor dumneavoastră pentru furnizarea serviciilor de plată

Pentru a vă putea furniza servicii de plată, vă dați consimțământul ca noi să accesăm, să prelucrăm și să păstrăm orice informații pe care ni le furnizați. Acest lucru nu afectează drepturile pe care le aveți în temeiul legislației privind protecția datelor. Vă puteți retrage consimțământul închizându-vă contul. Dacă faceți acest lucru, vom înceta să utilizăm informațiile dumneavoastră în scopul furnizării serviciilor de plată; cu toate acestea, putem continua să le utilizăm în alte scopuri.

18. Dacă aveți o reclamație

Cum să depuneți o reclamație

Ne propunem să vă oferim servicii la cele mai înalte standarde. Cu toate acestea, pot exista ocazii în care serviciile noastre nu se ridică la nivelul așteptărilor dumneavoastră, dar dacă ne spuneți acest lucru, ne oferiți șansa de a remedia situația.

Ne dorim să:

- Vă facem ușoară transmiterea reclamației către noi
- Vă ascultăm reclamația
- Luăm în considerare modul în care doriți să vă soluționăm reclamația
- Ne asigurăm că sunteți mulțumit de modul în care a fost gestionată reclamația dumneavoastră
- Ne asigurăm că învățăm din experiență, dacă este posibil, pentru a reduce la minimum șansa ca o reclamație să se repete.

Prin e-mail: hello@suitsmecard.com

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

De ce avem nevoie

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

- Numele și adresa dumneavoastră
- Datele contului dumneavoastră
- O descriere a reclamației și a modului în care v-a afectat
- Când a apărut problema
- Datele dumneavoastră de contact și modul în care doriți să vă contactăm

La ce să vă așteptați în continuare

Confirmare de primire	Scopul nostru este să vă soluționăm reclamația cât mai repede posibil, dar veți primi un răspuns de la noi în termen de 3 zile lucrătoare, pentru a ști că am primit reclamația dumneavoastră. Acesta va conține numărul de referință al reclamației pentru evidența dumneavoastră și ne va ajuta să găsim rapid informațiile dumneavoastră în cazul în care trebuie să ne contactați.
În termen de 15 zile lucrătoare	În majoritatea cazurilor, vom putea soluționa reclamația dumneavoastră în termen de 15 zile lucrătoare. Dacă nu am soluționat-o în termen de 15 zile lucrătoare, vă vom contacta pentru a vă informa cu privire la progres și pentru a vă spune cât timp estimăm că va mai dura.

În termen de cel mult 35 de zile lucrătoare

Vă vom ține în continuare la curent în scris și vă vom anunța când vă puteți aștepta să primiți vești de la noi. Deși avem la dispoziție până la 35 de zile lucrătoare, vă vom trimite răspunsul nostru final imediat ce finalizăm investigarea reclamației dumneavoastră. În cazul puțin probabil în care nu am putut finaliza investigația până la sfârșitul celor 35 de zile lucrătoare, vă vom trimite un răspuns final și vă vom informa ce pași puteți urma în continuare.

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru

Facem tot ce putem pentru a ne asigura că beneficiați de cele mai bune servicii posibile. Cu toate acestea, dacă nu sunteți mulțumit de modul în care reclamația dumneavoastră a fost gestionată de echipa noastră de asistență pentru clienți și doriți să escaladați reclamația, trebuie să contactați în primă instanță emitentul cardului, IDT Financial Services, pentru asistență suplimentară.

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

Site web: www.idtfinance.com.

O copie a politicii IDT privind reclamațiile poate fi găsită pe site-ul acesteia sau poate fi solicitată contactându-ne.

Dacă, după epuizarea procedurii de reclamații de mai sus, rămâneți nemulțumit, puteți depune o reclamație la Comisia pentru Servicii Financiare din Gibraltar (Gibraltar Financial Services Commission).

Iată datele de contact:

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

Este important să știți că, din punct de vedere legal, nu este rolul Comisiei pentru Servicii Financiare din Gibraltar să soluționeze reclamațiile dintre 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 șansa de a remedia situația.

19. Cum sunt protejați banii dumneavoastră

Schema de garantare a depozitelor din Gibraltar (Gibraltar Deposit Guarantee Scheme) nu se aplică banilor deținuți în contul dumneavoastră. Aceasta înseamnă că, în cazul puțin probabil în care am deveni insolabili, contul dumneavoastră ar putea deveni inutilizabil, iar banii dumneavoastră ar putea fi pierduți.

Tratăm cu foarte mare seriozitate securitatea banilor dumneavoastră. Banii dumneavoastră sunt protejați într-un cont de client securizat. În cazul puțin probabil al unei insolvențe, banii dumneavoastră vor fi protejați împotriva pretențiilor creditorilor. Vom discuta cu plăcere orice întrebări sau nelămuriri pe care le-ați putea avea cu privire la modul în care sunt protejați banii dumneavoastră.

20. Detalii privind autorizarea

IDT Financial Services Limited este reglementată și autorizată de Comisia pentru Servicii Financiare din Gibraltar (Financial Services Commission, Gibraltar). Ne puteți verifica datele în Registrul entităților reglementate (Regulated Entities Register) accesând www.fsc.gi.

IDT Financial Services este o societate înregistrată în Gibraltar, cu numărul de înregistrare 95716. Sediul său social se află la adresa 57-63 Line Wall Road, Gibraltar.