

AVVISO DI ERRORE REMITLY RELATIVO A RISOLUZIONE O ANNULLAMENTO

Qualora l'utente ritenga si sia verificato un errore o un problema relativo al suo trasferimento di denaro, si consiglia di contattare Remitly tramite:

- Telefono: 1-888-736-4859; o,
- E-mail: us-complaints@remitly.com; o,
- Posta: Remitly, Inc., attn.: Error Resolution 1111 3rd Ave., Suite 2100, Seattle, WA 98101

È necessario contattarci entro 180 giorni dalla data stabilita di disponibilità dei fondi al destinatario. Si raccomanda di inserire:

1. Nome e indirizzo e-mail;
2. L'errore o il problema riscontrato con il trasferimento e il motivo per cui si ritiene si tratti di un errore o un problema;
3. Il nome del destinatario dei fondi e il relativo numero di telefono o indirizzo, se noti;
4. L'importo in dollari del trasferimento; e
5. Il numero di riferimento del trasferimento, indicato sulla ricevuta fornita al momento della transazione originale.

Analizzeremo il problema entro 90 giorni e correggeremo tempestivamente eventuali errori. Forniremo un responso entro tre giorni lavorativi dal completamento dell'indagine. Qualora ritenessimo non si sia verificato alcun errore, invieremo una spiegazione scritta. L'utente potrà richiedere una copia di qualsiasi documento usato nell'ambito dell'indagine.

L'utente ha il diritto di annullare un trasferimento e ottenere un rimborso completo di tutti i fondi trasmessi a Remitly, commissioni incluse. Per procedere con l'annullamento, è necessario contattarci chiamando il numero verde o scrivendo all'indirizzo e-mail indicato sopra prima che avvenga il deposito dei fondi su un conto corrente bancario o la riscossione da parte del destinatario.

Quando ci contatta, l'utente sarà tenuto a fornirci tutte le informazioni necessarie per aiutarci a identificare il trasferimento da annullare, incluso l'importo e il luogo in cui sono stati inviati i fondi. Rimborseremo il denaro entro tre giorni lavorativi dalla richiesta di annullamento del trasferimento, a condizione che i fondi non siano già stati

riscossi o depositati sul conto corrente del destinatario.