

LØSNINGER HVIS DU MENER DET HAR OPPSTÅTT EN FEIL ELLER ET PROBLEM

Hvis du mener det har oppstått feil eller problemer med pengeoverføringen din, oppfordrer vi deg til å kontakte oss snarest mulig.

- Ring oss på +47 800 25115; eller,
- Send oss en e-post på service@remitly.com; eller,
- Skriv til oss på Remitly Europe Limited, attn.: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irland.

Du må kontakte oss innen 180 dager fra datoen vi bekreftet at midlene ville bli gjort tilgjengelige for mottakeren. Dersom du imidlertid er bekymret for en uautorisert betaling, må du varsle oss snarest og ikke senere enn 13 måneder etter den gjeldende transaksjonen ble utført. Når du gjør det, må du oppgi:

1. Ditt navn og e-postadresse
2. Feilen eller problemet med overføringen, og hvorfor du mener det er en feil eller et problem
3. Navnet på personen som skal motta midlene, og hvis du vet det, hans eller hennes telefonnummer eller adresse
4. Beløpet for overføringen, og
5. Referansenummeret for overføringen som vist på kvitteringen vi ga deg på det opprinnelige transaksjonstidspunktet

Vi vil fastslå om det har oppstått en feil innen 90 dager etter at du har kontaktet oss, og vi vil korrigere feilen så snart som mulig. Vi vil formidle resultatene innen tre virkedager etter å ha fullført undersøkelsene våre. Hvis vi kan fastslå at det ikke har skjedd en feil, sender vi deg en skriftlig forklaring. Du kan be om kopier av dokumenter vi har brukt i undersøkelsene våre. Uavhengig av det foregående, hvis bekymringen din gjelder en påstand om at betalingen din er uautorisert, vil vi utføre en gjennomgang og hvis aktuelt, utstede en refusjon så snart det praktisk lar seg gjøre.

HVA DU BØR GJØRE DERSOM DU ØNSKER Å STOPPE EN PENGEOVERFØRING

Under visse betingelser har du rett til å stoppe en overføring og få refundert alle midler betalt til oss, inkludert Tjenestegebyrer. For å kansellere må du kontakte oss på telefonnummeret eller e-postadressen som vist ovenfor før vi setter inn pengene på mottakerens bankkonto eller digitale lommebok, overfører til mottakeren eller mottakeren henter betalingen.

Når du kontakter oss må du oppgi informasjon for å hjelpe oss å finne overføringen du ønsker at vi skal kansellere, inkludert beløpet og stedet hvor midlene ble sendt. Vi vil ta sikte på å refundere pengene dine innen tre virkedager etter din anmodning om å kansellere en overførsel, så lenge midlene ikke er hentet allerede, levert eller satt inn på mottakerens konto. Merk at i visse tilfeller kan en refusjon ta litt lenger tid før det når betalingsmåten, på grunn av behandlingstidene til banker og andre parter involvert i refusjonsprosessen.