

REMITLY-MEDDELELSE OM FEJLLØSNING OG ANNULLERING

HVAD DU SKAL GØRE, HVIS DU MENER, AT DER ER SKET EN FEJL ELLER OPSTÅET ET PROBLEM

Hvis du mener, at der er sket en fejl eller opstået et problem med din pengeoverførsel, opfordres du til at kontakte os så hurtigt som muligt.

- Ring til os på +45 808 20381, eller,
- Send os en e-mail på service@remitly.com, eller,
- Skriv til os på Remitly Europe Limited, attn.: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irland.

Du skal kontakte os inden for 180 dage efter den dato, hvor vi lovede dig, at midlerne ville være disponible for din modtager. Men hvis du er bekymret for, at uautoriserede betalinger er blevet foretaget, skal du underrette os uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 13 måneder efter, at den relevante transaktion blev udført. Når du gør det, bedes du fortælle os:

1. Dit navn og din e-mailadresse
2. Fejlen eller problemet med overførslen, og hvorfor du tror det er en fejl eller et problem.
3. Navnet på den person, der modtager midlerne, og hvis du ved det, vedkommendes telefonnummer eller adresse
4. Overførselsbeløbet, og,
5. for overførslen som vist på kvitteringen, som vi gav dig på tidspunktet for den oprindelige transaktion.

Vi vurderer, hvorvidt der opstod en fejl inden for 90 dage, efter at du har kontaktet os, og vi vil straks rette eventuel fejl. Vi underretter dig om resultaterne inden for tre hverdage efter vores undersøgelse. Hvis vi beslutter, at der ikke var nogen fejl, vil vi sende dig en skriftlig forklaring. Du kan bede om kopier af eventuelle dokumenter, som vi brugte i vores undersøgelse. Uanset ovenstående, hvis din bekymring vedrører en påstand om, at din betaling var uautoriseret, vil vi gennemgå og om nødvendigt udbetale en refusion så hurtigt som praktisk muligt.

HVAD DU SKAL GØRE, HVIS DU VIL ANNULLERE EN

PENGEOVERFØRSEL

Med forbehold af visse betingelser som angivet i Vigtige Tjenesteoplysninger, har du ret til at annullere en overførsel og få refunderet alle midler, der er betalt til os, herunder Servicegebyrer. For at annullere skal du kontakte os på telefonnummeret eller e-mailadressen vist ovenfor, før vi indbetaler midlerne til din modtagers bankkonto eller mobile konto, din modtager afhenter overførslen eller modtager midlerne via en kurer-tjeneste.

Når du kontakter os, skal du give os oplysninger, der hjælper os med at identificere den overførsel, som du ønsker at annullere, herunder beløbet og stedet, hvortil pengene blev sendt. Vi vil tilstræbe at refundere dine penge inden for tre hverdage efter din anmodning om at annullere en overførsel, så længe midlerne ikke allerede er blevet afhentet, leveret eller indbetalt på en modtagers konto. Du bedes være opmærksom på, at sommetider kan en refusion tage lidt længere tid at nå dit betalingsinstrument på grund af behandlingstiderne hos bankerne og andre parter, der er involveret i processen med betaling af refusion.