

MITTEILUNG ÜBER FEHLERBEHEBUNG UND STORNIERUNG VON REMITLY

WAS IST ZU TUN, WENN SIE GLAUBEN, DASS EIN FEHLER ODER PROBLEM MIT IHRER GELDÜBERWEISUNG AUFGETRETEN IST

Wenn Sie glauben, dass ein Fehler oder Problem mit Ihrer Geldüberweisung aufgetreten ist, empfehlen wir, dass Sie sich so schnell wie möglich mit uns in Verbindung setzen.

- Rufen Sie uns unter +800 55 77 1234 an; oder
- Senden Sie uns eine E-Mail an [service@remitly.com] (mailto:service@remitly.com); oder
- Schreiben Sie uns an Remitly Europe Limited attn.: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irland.

Sie müssen uns innerhalb von 180 Tagen nach dem Datum kontaktieren, an dem wir Ihnen zugesagt haben, dass die Gelder Ihrem Empfänger zur Verfügung gestellt werden. Wenn Sie jedoch befürchten, dass unbefugte Zahlungen erfolgt sind, müssen Sie uns unverzüglich und in jedem Fall innerhalb von 13 Monaten, nachdem die entsprechende Transaktion ausgeführt wurde, benachrichtigen. Wenn Sie dies tun, nennen Sie uns bitte:

1. Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse;
2. den Fehler oder das Problem mit der Überweisung und warum Sie glauben, dass es sich um einen Fehler oder ein Problem handelt;
3. den Namen, der Person, die die Geldmittel empfängt und, sofern Ihnen bekannt, deren Telefonnummer oder Adresse;
4. die Überweisungssumme und
5. die Referenz-Nr., wie auf dem Beleg, den Sie von uns zum Zeitpunkt der ursprünglichen Transaktion erhalten haben, vermerkt.

Wir werden innerhalb von 90 Tagen, nachdem Sie mit uns Kontakt aufgenommen haben, überprüfen ob ein Fehler aufgetreten ist und werden diesen umgehend korrigieren. Wir werden Ihnen die Ergebnisse innerhalb von drei Geschäftstagen nach dem Abschluss unserer Untersuchung mitteilen. Wenn wir entscheiden, dass kein Fehler vorlag, werden wir Ihnen eine schriftliche Begründung schicken. Sie können uns um Kopien der Unterlagen bitten, die wir in unserer Untersuchung herangezogen haben. Ungeachtet des Vorstehenden werden wir, wenn sich Ihr Anliegen auf eine Behauptung bezieht, dass Ihre Zahlung nicht autorisiert war, dies überprüfen und falls zutreffend, schnellstmöglich eine Rückerstattung durchführen.

WAS SIE TUN MÜSSEN, WENN SIE EINE GELDÜBERWEISUNG STORNIEREN MÖCHTEN

Vorbehaltlich bestimmter Bedingungen sind Sie berechtigt, eine Überweisung zu stornieren und eine Rückerstattung aller Geldmittel, die Sie an uns gezahlt haben, einschließlich der Bearbeitungsgebühren, zu erhalten. Für eine Stornierung müssen Sie uns unter der Telefonnummer bzw. der E-Mail-Adresse, die unten gezeigt werden, kontaktieren, bevor wir die Geldmittel auf das Bankkonto oder die mobile Geldbörse Ihres Empfängers einzahlen, bevor er die Geldsendung abhebt oder bevor wir die Geldmittel an Ihren Empfänger überbracht haben.

Wenn Sie uns kontaktieren, benötigen wir zwingend bestimmte Informationen, einschließlich des Betrags und des Orts, an den die Geldmittel gesandt wurden, um die Überweisung, deren Stornierung Sie wünschen, zu identifizieren. Wir streben an, Ihnen Ihr Geld innerhalb von drei Geschäftstagen nach Beantragung der Stornierung einer Überweisung zurückzuerstatten, sofern die Geldmittel nicht bereits abgeholt bzw. ausgehändigt wurden oder auf dem Konto eines Empfängers eingegangen sind. Bitte beachten Sie, dass aufgrund der Bearbeitungszeiten der Banken sowie anderer, an Rückerstattungsverfahren für Zahlungen beteiligter Parteien eine Rückerstattung gelegentlich länger dauern kann, bis diese Ihrem Zahlungsinstrument gutgeschrieben wird.