Wichtig – Ihre Zustimmung zur englischen Sprache. Diese Richtlinie wird in englischer Sprache bereitgestellt. Indem Sie unserer Nutzungsvereinbarung zustimmen, stimmen Sie zu, dass wir unseren Service in englischer Sprache anbieten und dass wir mit Ihnen auf Englisch kommunizieren.

Bei Widersprüchen zwischen der englischsprachigen Version des Inhalts unseres Dienstes (einschließlich dieser Richtlinie) und einer Übersetzung gilt die englischsprachige Version. Wenn Sie beispielsweise das Gerät, mit dem Sie auf unseren Dienst zugreifen, auf eine andere Sprache als Englisch eingestellt haben, gilt nur die englische Sprachversion unseres Dienstes (und nicht die nicht-englische Sprachversion).

***Bei Bedarf stellen wir Ihnen dieses Dokument auch in anderen Sprachen zur Verfügung. Die Englisch Version dieses Dokuments ist [hier](https://www.remitly.com/li/en/home/errors) verfügbar. Im Falle von Widersprüchen zwischen der englischen Version dieser Richtlinie und dem übersetzten Text ist nur der englische Text bindend. ***

Wenn Sie mit dem oben Gesagten nicht einverstanden sind, greifen Sie bitte nicht auf unsere Dienste zu und nutzen Sie sie nicht.

FEHLERBEHEBUNG UND STORNIERUNGSMITTEILUNG VON REMITLY

WAS ZU TUN IST, WENN SIE DER MEINUNG SIND, DASS EIN FEHLER ODER EIN PROBLEM AUFGETRETEN IST

Wenn Sie der Meinung sind, dass bei Ihrer Überweisung ein Fehler oder ein Problem aufgetreten ist, sollten Sie sich so schnell wie möglich mit uns in Verbindung setzen.

- Senden Sie uns eine E-Mail an [service@remitly.com] (mailto:service@remitly.com); oder
- Schreiben Sie uns an Remitly Europe Limited, z. Hd.: Error Resolution, 5 George's Dock, Offices 1.10 and 1.11, Dublin 1, D01 X8N7, Irland.

Sie müssen uns innerhalb von 180 Tagen nach dem Datum kontaktieren, an dem wir Ihnen versprochen haben, dass das Geld Ihrem Empfänger zur Verfügung gestellt wird. Wenn Sie jedoch befürchten, dass nicht autorisierte Zahlungen vorgenommen wurden, müssen Sie uns unverzüglich und in jedem Fall spätestens 13 Monate nach Ausführung der betreffenden Transaktion benachrichtigen. Wenn Sie dies tun, teilen Sie uns bitte

Folgendes mit:

1. Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse;

2. Den Fehler oder das Problem bei der Überweisung und warum Sie glauben, dass es sich um einen Fehler oder ein Problem handelt.

3. Den Namen der Person, die die Überweisung erhält, und, falls bekannt, ihre Telefonnummer oder Adresse;

4. Die Höhe der Überweisung; und

5. Die Referenz-Nr. für die Überweisung, wie auf der Quittung angegeben, die wir Ihnen zum Zeitpunkt der ursprünglichen Transaktion zur Verfügung gestellt haben.

Wir werden innerhalb von 90 Tagen, nachdem Sie uns kontaktiert haben, feststellen, ob ein Fehler aufgetreten ist, und wir werden jeden Fehler umgehend korrigieren. Wir werden Ihnen die Ergebnisse innerhalb von drei Werktagen nach Abschluss unserer Untersuchung mitteilen. Wenn wir feststellen, dass kein Fehler vorlag, senden wir Ihnen eine schriftliche Erklärung. Sie können Kopien aller Dokumente anfordern, die wir bei unserer Untersuchung verwendet haben. Ungeachtet der vorstehenden Ausführungen werden wir, wenn sich Ihre Bedenken auf eine Behauptung beziehen, dass Ihre Zahlung nicht autorisiert war, dies prüfen und gegebenenfalls so schnell wie möglich eine Rückerstattung durchführen.

WAS ZU TUN IST, WENN SIE EINE GELDÜBERWEISUNG STORNIEREN MÖCHTEN

Unter bestimmten Bedingungen haben Sie das Recht, eine Überweisung zu stornieren und eine Rückerstattung aller an uns gezahlten Beträge, einschließlich Servicegebühren, zu erhalten. Um eine Stornierung durchzuführen, müssen Sie uns unter der oben angegebenen Telefonnummer oder E-Mail-Adresse kontaktieren, bevor wir das Geld auf das Bankkonto oder die mobile Geldbörse Ihres Empfängers einzahlen; Ihr Empfänger das Geld über einen Hauslieferdienst erhält; oder die Überweisung einkassiert.

Wenn Sie uns kontaktieren, müssen Sie uns Informationen zur Verfügung stellen, die uns helfen, die Überweisung zu identifizieren, die Sie stornieren möchten, einschließlich des Betrags und des Zielorts, an den das Geld gesendet wurde. Wir bemühen uns, Ihr Geld innerhalb von drei Werktagen nach Ihrem Antrag auf Stornierung einer Überweisung zurückzuerstatten, solange das Geld nicht bereits abgeholt oder auf das Konto eines Empfängers eingezahlt wurde. Bitte beachten Sie, dass es manchmal etwas länger dauern kann, bis eine Rückerstattung Ihr Zahlungsinstrument erreicht. Das liegt an den Bearbeitungszeiten der Banken und anderen am Zahlungsprozess der Rückerstattung beteiligten Parteien.