

REMITLY – FEHLERBEHEBUNG UND STORNIERUNGSBENACHRICHTIGUNG

Wenden Sie sich so schnell wie möglich an uns, wenn Sie der Meinung sind, dass bei Ihrer Überweisung ein Fehler oder ein Problem aufgetreten ist.

- Rufen Sie uns unter 1-888-736-4859 an,
- senden Sie uns eine E-Mail an us-complaints@remitly.com oder
- schreiben Sie uns an: Remitly, Inc., attn.: Error Resolution 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101, USA

Sie müssen uns innerhalb von 180 Tagen ab dem zugesagten Termin für die Verfügbarkeit des Überweisungsbetrags beim Empfänger kontaktieren. Geben Sie hierbei Folgendes an:

1. Ihren Namen und Ihre E-Mail Adresse;
2. den Fehler oder das Problem bei der Überweisung und warum Sie der Meinung sind, dass es sich um einen Fehler oder ein Problem handelt;
3. den Namen des Überweisungsempfängers und, falls bekannt, dessen Telefonnummer oder Adresse;
4. den Überweisungsbetrag in US-Dollar; und
5. die auf dem Beleg angegebene Referenznummer der Überweisung, die Sie bei der ursprünglichen Überweisung von uns erhalten haben.

Wir ermitteln innerhalb von 90 Tagen ab der Kontaktaufnahme, ob ein Fehler aufgetreten ist, und korrigieren eventuelle Fehler unverzüglich. Wir teilen Ihnen die Ergebnisse unserer Untersuchung innerhalb von drei Werktagen nach deren Abschluss mit. Wenn wir zu dem Schluss kommen, dass kein Fehler vorliegt, erhalten Sie eine entsprechende schriftliche Erklärung. Sie können Kopien aller Unterlagen anfordern, die wir bei unserer Untersuchung verwendet haben.

Sie haben das Recht auf die Stornierung von Überweisungen und die Erstattung sämtlicher an uns gezahlter Beträge, einschließlich aller Gebühren. Zur Stornierung einer Überweisung müssen Sie uns unter der gebührenfreien Nummer oder der E-Mail-Adresse kontaktieren, die oben angegeben ist, bevor wir den Betrag auf ein Bankkonto einzahlen oder der Empfänger den Überweisungsbetrag abholt.

Sie müssen uns bei der Kontaktaufnahme Informationen zur Verfügung stellen, anhand

derer wir die zu stornierende Überweisung ermitteln können, darunter den Betrag und den Zielort der Überweisung. Wir erstatten den Betrag innerhalb von drei Werktagen nach Ihrem Stornierungsauftrag, sofern der Betrag nicht bereits abgeholt oder auf dem Konto des Empfängers eingezahlt wurde.