

Σημαντικό - Η συμφωνία σας στην αγγλική γλώσσα. Η παρούσα πολιτική παρέχεται στα Αγγλικά. Με την αποδοχή της Συμφωνίας Χρήσης, συμφωνείτε ότι θα σας παρέχουμε την Υπηρεσία μας στην Αγγλική γλώσσα και επίσης ότι θα επικοινωνούμε μαζί σας στα Αγγλικά.

Εάν υπάρχει οποιαδήποτε διένεξη μεταξύ της αγγλικής έκδοσης του περιεχομένου της Υπηρεσίας μας (συμπεριλαμβανομένης της παρούσας πολιτικής) και οποιασδήποτε μετάφρασης, θα ισχύει η αγγλική έκδοση. Για παράδειγμα, εάν έχετε ρυθμίσει τη συσκευή με την οποία αποκτάτε πρόσβαση στην Υπηρεσία μας σε γλώσσα διαφορετική από την Αγγλική, θα ισχύει μόνο η αγγλική έκδοση της Υπηρεσίας μας (και όχι η μη Αγγλική έκδοση).

Για την διευκόλυνσή σας, μπορούμε να παρέχουμε το παρόν έγγραφο σε άλλες γλώσσες. Η Ελληνική έκδοση του παρόντος εγγράφου είναι διαθέσιμη [εδώ][<https://www.remitly.com/gr/el/home/errors>]. Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε ασυνέπεια μεταξύ της αγγλικής έκδοσης της παρούσας πολιτικής και του μεταφρασμένου κειμένου, μόνο το αγγλικό κείμενο θα είναι δεσμευτικό.

Εάν δεν συμφωνείτε με τα παραπάνω, μην αποκτήσετε πρόσβαση και μην χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες μας.

Εκτύπωση ή/και λήψη PDF

ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΦΑΛΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΑΚΥΡΩΣΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ REMITLY

ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΥΠΑΡΞΕΙ ΣΦΑΛΜΑ Η ΠΡΟΒΛΗΜΑ

Αν νομίζετε ότι υπήρξε κάποιο λάθος ή πρόβλημα με τη μεταφορά χρημάτων, σας ενθαρρύνουμε να επικοινωνήσετε μαζί μας το συντομότερο δυνατό.

- Στείλτε μας email στη διεύθυνση [service@remitly.com] (<mailto:service@remitly.com>), ή,

- Γράψτε μας στη διεύθυνση Remitly Europe Limited, υπ' όψιν: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Ιρλανδία.

Πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας εντός 180 ημερών από την ημερομηνία που σας υποσχθήκαμε ότι τα κεφάλαια θα είναι διαθέσιμα στον παραλήπτη σας. Ωστόσο, αν ανησυχείτε ότι έχουν γίνει μη εξουσιοδοτημένες πληρωμές, πρέπει να μας ενημερώσετε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε όχι αργότερα από

13 μήνες από την εκτέλεση της σχετικής συναλλαγής. Σε αυτή την περίπτωση, πείτε μας:

1. Το όνομα και τη διεύθυνση του email σας,
2. Το σφάλμα ή το πρόβλημα με τη μεταφορά και γιατί πιστεύετε ότι πρόκειται για σφάλμα ή πρόβλημα.
3. Το όνομα του ατόμου που λαμβάνει τα χρήματα και, αν γνωρίζετε, τον αριθμό τηλεφώνου ή τη διεύθυνσή του,
4. Το ποσό της μεταφοράς, και
5. Τον αριθμό αναφοράς για τη μεταφορά όπως φαίνεται στην απόδειξη που σας δώσαμε, κατά τη στιγμή της αρχικής συναλλαγής.

Θα εξακριβώσουμε εάν παρουσιάστηκε σφάλμα εντός 90 ημερών από την επικοινωνία σας μαζί μας και θα διορθώσουμε άμεσα οποιοδήποτε λάθος. Θα σας ενημερώσουμε για το αποτέλεσμα εντός τριών εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση της έρευνάς μας. Εάν αποφασίσουμε ότι δεν υπήρξε λάθος, θα σας αποστείλουμε γραπτή εξήγηση. Μπορείτε να ζητήσετε αντίγραφα όλων των εγγράφων που χρησιμοποιήσαμε κατά την έρευνά μας. Ανεξάρτητα από τα παραπάνω, εάν η ανησυχία σας σχετίζεται με ισχυρισμό ότι η πληρωμή σας ήταν μη εξουσιοδοτημένη, τότε θα εξετάσουμε και, εάν χρειαστεί, θα προβούμε σε επιστροφή χρημάτων το συντομότερο δυνατόν.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΕΑΝ ΘΕΛΕΤΕ ΝΑ ΑΚΥΡΩΣΕΤΕ ΜΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΧΡΗΜΑΤΩΝ

Υπό ορισμένες προϋποθέσεις, έχετε το δικαίωμα να ακυρώσετε μια μεταφορά και να λάβετε επιστροφή όλων των χρημάτων που μας έχουν καταβληθεί, συμπεριλαμβανομένων των τελών παροχής υπηρεσιών. Για να ακυρώσετε, πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας στον αριθμό τηλεφώνου ή τη διεύθυνση email που εμφανίζεται παραπάνω προτού καταθέσουμε τα χρήματα στον τραπεζικό λογαριασμό ή στο κινητό πορτοφόλι του παραλήπτη σας. Ο παραλήπτης σας λαμβάνει τα χρήματα μέσω μιας υπηρεσίας παράδοσης κατ' οίκον. ή εισπράττει το έμβασμα.

Όταν επικοινωνείτε μαζί μας, πρέπει να μας δώσετε πληροφορίες για να μας βοηθήσετε να προσδιορίσουμε τη μεταφορά που θέλετε να ακυρώσετε, συμπεριλαμβανομένου του ποσού και της τοποθεσίας στην οποία αποστέλλονται τα χρήματα. Θα προσπαθήσουμε να επιστρέψουμε τα χρήματά σας εντός τριών εργάσιμων ημερών από την αίτησή σας να ακυρώσετε μια μεταφορά, εφόσον τα χρήματα δεν έχουν ήδη παραληφθεί, παραδοθεί ή κατατεθεί στο λογαριασμό ενός παραλήπτη. Λάβετε υπόψη ότι μερικές φορές η επιστροφή χρημάτων μπορεί να

διαρκέσει λίγο περισσότερο για να φτάσει στο μέσο πληρωμής σας, λόγω του χρόνου επεξεργασίας των τραπεζών και των άλλων παραγόντων που περιλαμβάνονται στη διαδικασία πληρωμής επιστροφής χρημάτων.