

Imprimir y/o descargar PDF

## **REMITLY RESOLUCIÓN DE ERRORES Y AVISO DE CANCELACIÓN**

### **\*\*QUÉ HACER SI PIENSA QUE HUBO UN ERROR O UN PROBLEMA\*\***

Si cree que hubo un error o un problema con su transferencia de dinero, le recomendamos que se comunique con nosotros lo antes posible.

- Llámenos al 0800 0869 992; o,
- Envíenos un correo electrónico a [service@remitle.com] (mailto:service@remitle.com); o,
- Escríbanos a Remitle U.K., Ltd, attn .: Resolución de Errores Park House, 116 Park Street, Londres W1K 6SS.

Debe comunicarse con nosotros dentro de los 180 días posteriores a la fecha en que le prometimos que los fondos estarían disponibles para su destinatario. Sin embargo, si le preocupa que se hayan realizado pagos no autorizados, debe notificarnos sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar 13 meses posteriores a la ejecución de la transacción correspondiente. Cuando lo haga, por favor díganos:

1. Su nombre y dirección de correo electrónico;
2. El error o problema con la transferencia y por qué cree que es un error o problema.
3. El nombre de la persona que recibe los fondos, y si sabe, su número de teléfono o dirección;
4. El monto de la transferencia; y,
5. El número de referencia para la transferencia como se muestra en el recibo que le proporcionamos en el momento de la transacción original.

Determinaremos si ocurrió un error dentro de los 90 días posteriores de su contacto y corregiremos cualquier error de inmediato. Le informaremos los resultados dentro de tres días hábiles luego de finalizar nuestra investigación. Si decidimos que no hubo error, le enviaremos una explicación por escrito. Puede solicitar copias de cualquiera de los documentos que usamos en nuestra investigación. No obstante lo anterior, si su preocupación se relaciona con un reclamo de que su pago no fue autorizado, entonces revisaremos y, si corresponde, ejecutaremos un reembolso tan pronto como sea

posible.

## **QUÉ HACER SI QUIERE CANCELAR UNA TRANSFERENCIA DE DINERO**

Sujeto a ciertas condiciones, usted tiene el derecho de cancelar una transferencia y obtener un reembolso de todos los fondos pagados, incluyendo las tarifas del Servicio. Para cancelar, debe comunicarse con nosotros al número de teléfono o dirección de correo electrónico que se muestra arriba antes de depositar los fondos en la cuenta bancaria de su destinatario; su destinatario recibe los fondos a través de un servicio de entrega a domicilio; o recoge la remesa.

Cuando se comunique con nosotros, debe proporcionarnos información para ayudarnos a identificar la transferencia que desea cancelar, incluyendo el monto y la ubicación donde se enviaron los fondos. Intentaremos reembolsar su dinero en un plazo de tres días hábiles a partir de su solicitud para cancelar una transferencia, siempre y cuando los fondos no hayan sido retirados o depositados en la cuenta del destinatario. Por favor tome en cuenta que a veces un reembolso puede tardar un poco más en llegar a su instrumento de pago debido a los tiempos de procesamiento de los bancos y otras partes involucradas en el proceso de pago de reembolso.