RESOLUCIÓN DE ERRORES Y POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Si crees que hubo un error o problema con tu transferencia, comunícate con nosotros lo antes posible.

- Llámenos al 1-888-736-4859,
- Envíenos un correo electrónico a us-complaints@remitly.com o,
- Escríbanos a Remitly, Inc., attn.: Error Resolution 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101

Debe contactarnos dentro de los 180 días a partir de la fecha en la que su destinatario debió recibir los fondos. Cuando lo haga, por favor incluya la siguiente información:

1. Nombre y dirección de correo electrónico.

2. El error o problema con la transferencia, y la razón por la que supone que éstos ocurrieron.

3. El nombre del destinatario de la transferencia, y su número de teléfono o dirección, si dispone de dicha información.

4. La cantidad transferida en dólares

5. El número de referencia de la transferencia, tal como aparece en el recibo que le enviamos al momento en el que se realizó la transacción.

Determinaremos si ocurrió un error dentro de los 90 días de recibida su notificación y corregiremos cualquier error inmediatamente. Le haremos saber los resultados dentro de los tres días hábiles después de que hayamos completado nuestra investigación. Si concluimos que no ha habido ningún error, le haremos llegar una explicación por escrito. Si lo desea, puede pedirnos copias de la documentación empleada en la investigación.

Tiene derecho a cancelar una transferencia y a obtener un reembolso de todos los costos abonados. Para cancelar una transferencia debe ponerse en contacto con nosotros al número gratuito o dirección de correo electrónico que figura en al inicio de esta página, antes de que los fondos sean depositados en la cuenta bancaria o el destinatario recoja la remesa.

Cuando nos contacte, debe facilitarnos información que nos ayude a identificar la transferencia que desea cancelar, incluyendo la cantidad y ubicación desde donde fueron enviados los fondos. Le reembolsaremos su dinero en un plazo de tres días hábiles desde su petición de cancelación, siempre y cuando los fondos no hayan sido

ya recogidos o depositados en la cuenta del destinatario.