Pour votre commodité, nous pouvons fournir ce document dans d'autres langues, telles que l'anglais et / ou l'espagnol. En cas de divergence entre la version française et la version traduite de ce document, la version française prévaudra.

RÉSOLUTION D'ERREUR / PROBLÈME ET AVIS D'ANNULATION

QUE FAIRE SI VOUS PENSEZ QU'IL EXISTE UNE ERREUR OU UN PROBLÈME ?

Si vous pensez qu'une erreur ou un problème a eu lieu au cours de votre transfert d'argent, nous vous encourageons à nous contacter dès que possible.

- Envoyez-nous un e-mail à service-france@remitly.com ; ou à
- Écrivez-nous à Remitly U.K., Ltd, attn.: Error Resolution Park House, 116 Park Street, London W1K 6SS.

Si vous craignez que des paiements non autorisés ou mal exécutés, une perte, un vol ou un détournement liés à l'utilisation des services aient eu lieu, vous devez nous en informer immédiatement et au plus tard dans les 13 mois après que la transaction applicable ait été effectuée. Veillez nous faire parvenir :

1. votre nom et votre adresse e-mail.

2. une description de l'erreur ou du problème avec le transfert et pourquoi vous pensez que c'est une erreur ou un problème.

3. le nom de la personne qui reçoit les fonds et, si vous les connaissez, son numéro de téléphone ou son adresse ;

4. Le montant du transfert ; et

5. le numéro de référence, tel qu'indiqué sur le reçu que nous vous avons fourni au moment de la transaction initiale.

Nous déterminerons si une erreur est survenue dans les 90 jours suivant votre demande et nous corrigerons toute erreur rapidement. Nous vous communiquerons les résultats dans les trois jours ouvrables suivant la fin de notre enquête. Si nous décidons qu'il n'y a pas eu d'erreur, nous vous enverrons une explication écrite. Vous pouvez demander des copies de tous les documents que nous avons utilisés dans notre enquête. Nonobstant ce qui précède, si votre préoccupation concerne une réclamation selon laquelle votre paiement n'a pas été autorisé ou a été mal effectué, ou qu'une perte, un vol ou un détournement lié(e) à l'utilisation des services a eu lieu, nous mènerons une vérification et, le cas échéant, effectuerons un remboursement dans la mesure du possible et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du jour ouvrable après

avoir constaté ou été notifiés de la Transaction non autorisée ou mal effectués, ou de la perte, du vol ou de l'appropriation illicite lié(e) à l'utilisation du Service.

QUE FAIRE SI VOUS SOUHAITEZ ANNULER UN TRANSFERT D'ARGENT

Sous certaines conditions, vous avez le droit d'annuler un transfert et d'obtenir le remboursement de tous les fonds versés, Frais de service compris. Pour annuler un transfert, vous devez nous contacter au numéro de téléphone ou à l'adresse e-mail indiqués ci-dessus avant que nous ne déposions les fonds sur le compte bancaire de votre destinataire, livrions à votre destinataire ou que votre destinataire ne récupère le versement.

Lorsque vous nous contactez, vous devez nous fournir des informations qui nous aideront à identifier le transfert que vous souhaitez annuler, y compris le montant et l'emplacement où les fonds ont été envoyés. Sous réserve de cas de remboursement dans le cadre d'opérations non autorisées ou mal effectuées ou en cas de perte, de vol ou de détournement lié(e) à l'utilisation des services, nous nous efforcerons de vous rembourser dans les trois jours ouvrables suivant votre demande du remboursement, à condition que les fonds n'aient pas déjà été recueillis par ou remis à un destinataire, ni déposés dans son compte. Veuillez noter qu'un remboursement peut parfois prendre un peu plus de temps pour atteindre votre Instrument de paiement, en raison des délais de traitement des banques et des autres parties impliquées dans le processus de paiement du remboursement.