AVIS DE RÉSOLUTION D’ERREUR ET D’ANNULATION DE REMITLY

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.

- appelez-nous au 0800 0869 992 ; ou,
- envoyez-nous un e-mail à [service@remitly.com] (mailto:service@remitly.com) ; ou,
- écrivez-nous à Remitly U.K., Ltd, attn.: Error Resolution Park House, 116 Park Street, W1K 6SS London, UK

Vous devez nous contacter dans les 180 jours suivant la date à laquelle nous vous avons promis que les fonds seraient mis à la disposition de votre destinataire. Toutefois, si vous craignez que des paiements non autorisés aient eu lieu, vous devez nous en informer immédiatement et au plus tard dans les 13 mois après que la transaction applicable a été effectuée. Veuillez 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 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, nous mènerons une vérification et, le cas échéant, effectuerons un remboursement dans la mesure du possible.

QUE FAIRE SI VOUS SOUHAITEZ ANNULER UN TRANSFERT D’ARGENT ?

Sous réserve de 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, que votre destinataire ne reçoive les fonds via un service de livraison à domicile ou qu’il 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. Nous nous efforcerons de vous rembourser dans les trois jours ouvrables suivant votre demande d’annulation d’un transfert, à condition que les fonds n’aient pas déjà été recueillis ou déposés sur le compte du destinataire. 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.