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

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 1-888-736-4859.
- Envoyez-nous un e-mail à us-complaints@remitly.com.
- Écrivez-nous à l'adresse Remitly, Inc., attn.: Error Resolution 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101.

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. 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 en dollars ; 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.

Vous avez le droit d'annuler un transfert et d'obtenir le remboursement de tous les fonds versés, frais compris. Pour annuler un transfert, vous devez nous contacter au numéro de téléphone sans frais ou à l'adresse e-mail indiqués ci-dessus avant que nous ne déposions les fonds sur un compte bancaire 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. Nous vous rembourserons 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.