INFORMATIVA SULLA RISOLUZIONE DI ERRORI E SULL'ANNULLAMENTO DI TRASFERIMENTI DI REMITLY

COSA DOVETE FARE SE RITENETE CHE SI SIA VERIFICATO UN ERRORE O UN PROBLEMA

Se ritenete che si sia verificato un errore o un problema con il vostro trasferimento di denaro vi invitiamo a contattarci il prima possibile.

- Chiamateci al numero +39 800 790 828; o,
- Inviateci un'email a service@remitly.com; o,
- Scriveteci a Remitly Europe Limited, all'attenzione di: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlanda.

Dovete contattarci entro 180 giorni dalla data in cui vi abbiamo indicato che i fondi sarebbero stati resi disponibili al vostro beneficiario. Tuttavia, se siete preoccupati che siano stati effettuati pagamenti non autorizzati, dovete notificarcelo senza indebito ritardo e in ogni caso entro e non oltre 13 mesi dal momento in cui la transazione interessata è stata eseguita. Quando lo fate, vi preghiamo di indicarci:

1. Il vostro nome e indirizzo email;

2. L'errore o il problema con il trasferimento e il motivo per cui ritenete che si tratti di un errore o di un problema.

3. Il nome della persona che riceve i fondi e, se lo conoscete, il suo numero di telefono o indirizzo;

4. L'importo del trasferimento; e,

5. Il codice di riferimento del trasferimento come indicato sulla ricevuta che vi abbiamo fornito al momento della transazione originale.

Stabiliremo se si è verificato un errore entro 90 giorni dal momento in cui ci avete contattato e rettificheremo tempestivamente qualsiasi errore. Vi informeremo dei risultati entro tre giorni lavorativi dal completamento della nostra indagine. Se determiniamo che non si sono verificati errori, vi invieremo una spiegazione scritta. Potete richiedere copie di qualsiasi documento che abbiamo usato nella nostra indagine. Fermo restando quanto sopra, se la vostra preoccupazione si riferisce a un reclamo che il vostro pagamento non era autorizzato, in tal caso esamineremo e, se del caso, eseguiremo un rimborso non appena possibile.

COSA FARE SE DESIDERATE ANNULLARE UN TRASFERIMENTO

DI DENARO

Soggetto a determinate condizioni, voi avete il diritto di annullare un trasferimento e di ottenere il rimborso di tutti i fondi pagati a noi, ivi compresa la Tariffa per il servizio. Ai fini dell'annullamento dovete contattarci al numero di telefono o all'indirizzo email sopra indicato prima che noi depositiamo i fondi sul conto bancario o portafoglio mobile del vostro beneficiario o prima che il vostro beneficiario riscuota la rimessa o riceva i fondi tramite un servizio di consegna.

Quando ci contattate, dovete fornirci informazioni utili per identificare il trasferimento che desiderate annullare, ivi compreso l'importo e il luogo cui sono stati inviati i fondi. Ci adopereremo per rimborsare il vostro denaro entro tre giorni lavorativi dalla vostra richiesta di annullamento di un trasferimento purché i fondi non siano già stati riscossi, ricevuti tramite un servizio di consegna o depositati su un conto del beneficiario. Si prega di notare che a volte un rimborso può richiedere più tempo per essere addebitato sul vostro strumento di pagamento a causa dei tempi di elaborazione delle banche e di altre parti coinvolte nel processo di pagamento del rimborso.