

REMITLY OPLOSSEN VAN FOUTEN EN ANNULERINGSMELDING

WAT TE DOEN ALS U DENKT DAT ER EEN FOUT OF EEN PROBLEEM IS

[PRINT EN/OF DOWNLOAD PDF](link)

Als u denkt dat er een fout of een probleem is voorgevallen met uw geldoverschrijving, moet u zo snel mogelijk contact met ons opnemen.

- Bel ons op +32 800 26978; of,
- Stuur een e-mail naar service@remitle.com; of,
- Schrijf ons op Remitle Europe Limited, attn.: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Ierland.

U moet contact met ons opnemen binnen 180 dagen na de datum dat we u beloofd hebben dat er geld beschikbaar zou komen voor uw ontvanger. Als u echter bezorgd bent dat er ongeoorloofde betalingen zijn gedaan, moet u ons daarvan onverwijld op de hoogte stellen en in ieder geval niet later dan 12 maanden nadat de betreffende transactie werd uitgevoerd. Wanneer u ons contacteert, laat ons dan het volgende weten:

1. Uw naam en e-mailadres;
2. De fout of het probleem met de overschrijving en waarom u denkt dat er een fout of probleem is;
3. De naam van de persoon die het geld ontvangt en, als u dat weet, zijn of haar telefoonnummer of adres;
4. Het bedrag van de overschrijving; en,
5. Het referentienummer van de overschrijving, zoals vermeld op de ontvangstbevestiging die we u hebben gestuurd op het moment van de oorspronkelijke transactie.

We zullen binnen 90 dagen nadat u contact met ons hebt opgenomen bepalen of er een fout is opgetreden en zullen deze zo snel mogelijk rechtzetten. Wij zullen u binnen drie werkdagen na voltooiing van ons onderzoek informeren over de resultaten. Als we besluiten dat er geen fout was, zullen we u een schriftelijke uitleg sturen. U mag kopieën opvragen van alle documenten die wij in ons onderzoek hebben gebruikt. Niettegenstaande het voorgaande, als uw bezorgdheid betrekking heeft op een claim dat uw betaling ongeoorloofd was, dan zullen we dit controleren en indien nodig zo snel als praktisch mogelijk is een terugbetaling uitvoeren.

WAT MOET U DOEN ALS U EEN GELDOVERSCHRIJVING WIL ANNULEREN

Onder bepaalde voorwaarden hebt u het recht om een overschrijving te annuleren en een terugbetaling te verkrijgen van alle aan ons betaalde bedragen, inclusief Dienstverleningsvergoedingen. Om te annuleren dient u contact met ons op te nemen op het hierboven vermelde telefoonnummer of e-mailadres voordat we het geld op de bankrekening of mobiele portemonnee van uw ontvanger storten; uw ontvanger de overdracht incasseert; of het geld via een leveringsdienst ontvangt.

Wanneer u contact met ons opneemt, moet u ons informatie geven om ons te helpen de overschrijving te identificeren die u wilt annuleren, inclusief het bedrag en de locatie waar het geld werd verzonden. Wij zullen proberen om uw geld terug te betalen binnen drie werkdagen na uw verzoek om de overschrijving te annuleren, zolang het geld nog niet is opgehaald, afgeleverd of gestort op de rekening van de ontvanger. Houd er rekening mee dat het soms iets langer kan duren voordat een terugbetaling bij uw betaalmiddel aankomt als gevolg van de verwerkingstijden van de banken en andere partijen die betrokken zijn bij het terugbetalingsproces.