

BERICHT VAN REMITLY OVER FOUTOPLOSSING EN ANNULERING

Als je denkt dat er iets fout is gegaan of dat er een probleem is met de geldoverschrijving, kun je het beste zo snel mogelijk contact met ons opnemen.

- Bel ons op 1-888-736-4859; of
- Stuur ons een e-mail viaus-complaints@remitly.com; of
- Stuur een brief naar Remitly, Inc., attn.: Error Resolution 1111 3rd Ave., Suite 2100, Seattle, WA 98101

Je moet binnen 180 dagen contact met ons opnemen, vanaf de dag dat we hadden beloofd dat het geld beschikbaar zou zijn voor je ontvanger. Als je contact met ons opneemt, vermeld dan het volgende:

1. Je naam en e-mailadres;
2. De fout of het probleem met de overschrijving en waarom je denkt dat er een fout of probleem is;
3. De naam van de persoon die het geld ontvangt, en indien je dat weet, telefoonnummer of adres van deze persoon;
4. Het bedrag in dollars van de overschrijving; en
5. Het referentienummer voor de overschrijving zoals vermeld op de bevestiging die je van ons hebt gekregen tijdens de oorspronkelijke transactie.

Binnen 90 dagen nadat je contact met ons hebt opgenomen, zullen we nagaan of er iets fout is gegaan en eventuele fouten dan direct herstellen. Nadat we ons onderzoek hebben afgerond, laten we je binnen drie werkdagen weten wat de uitkomst is. Als we besluiten dat zich geen fout heeft voorgedaan, sturen we je een schriftelijke uitleg. Je kunt vragen naar kopieën van alle documenten die we voor ons onderzoek hebben gebruikt.

Je hebt het recht om een overschrijving te annuleren en een terugbetaling te ontvangen voor alles wat je ons hebt betaald, inclusief vergoedingen. Om een overschrijving te annuleren, moet je contact met ons opnemen via het bovenstaande gratis telefoonnummer of e-mailadres vóórdat we geld op een bankrekening storten of voordat je ontvanger de overboeking int.

Wanneer je contact met ons opneemt, dien je ons informatie te geven zodat we de

overschrijving kunnen vinden die je wilt annuleren, inclusief het bedrag en de locatie waar het geld naar toe is gestuurd. Binnen drie werkdagen nadat je het verzoek hebt gedaan om een overschrijving te annuleren, betalen we je het geld terug, op voorwaarde dat het geld nog niet is opgehaald of nog niet is overgemaakt op de rekening van een ontvanger.