

INFORMACJE REMITLY NA TEMAT KORYGOWANIA BŁĘDÓW ORAZ ANULOWANIA TRANSFERU

Jeśli uważasz, że wystąpił błąd lub problem związany z transferem pieniędzy, zachęcamy do skontaktowania się z nami najszybciej jak to możliwe.

- Zadzwoń do nas pod numer 1-888-736-4859; lub
- wyślij do nas wiadomość e-mail na adres [us-complaints@remitly.com] (mailto:us-complaints@remitly.com); lub
- wyślij do nas pismo z adnotacją „attn.: Error Resolution” na adres Remitly, Inc., 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101.

Musisz skontaktować się z nami w ciągu 180 dni od dnia, w którym odbiorca powinien otrzymać środki pieniężne. Kontaktując się z nami:

1. podaj swoje imię, nazwisko i adres e-mail;
2. opisz błąd lub problem z transferem;
3. wskaż imię i nazwisko odbiorcy, a jeśli je znasz – także jego numer telefonu lub adres;
4. podaj kwotę transferu w dolarach oraz
5. numer referencyjny transferu widniejący na pokwitowaniu uzyskanym w momencie dokonywania transakcji.

W ciągu 90 dni od skontaktowania się z nami ustalimy, czy błąd faktycznie wystąpił, a następnie skontaktujemy się z Tobą i niezwłocznie go skorygujemy. O wynikach naszej kontroli poinformujemy Cię w ciągu trzech dni roboczych od jej zakończenia. Jeśli uznamy, że błąd nie wystąpił, wyślemy do Ciebie wyjaśnienie na piśmie. Możesz zwrócić się do nas o kopie wszystkich dokumentów, którymi posługiwaliśmy się w trakcie kontroli.

Masz prawo do anulowania transferu i uzyskania zwrotu wszystkich wpłaconych do nas środków, w tym wszelkich opłat. Aby anulować transfer zanim wpłacimy środki na rachunek bankowy odbiorcy lub odbiorca odbierze przekaz, musisz skontaktować się z nami pod bezpłatnym numerem telefonu lub napisać na adres e-mail podany powyżej.

Kontaktując się z nami, musisz podać informacje, które pomogą nam zidentyfikować transfer, który chcesz anulować, w tym kwotę oraz miejsce, do którego środki zostały wysłane. Zwrócimy Ci pieniądze w ciągu trzech dni roboczych od złożenia wniosku o anulowanie transferu, o ile środki nie zostały jeszcze odebrane przez odbiorcę ani

wpłacone na jego rachunek.