

**Importante: A aceitação do Utilizador perante a língua inglesa. A presente política é apresentada em inglês. Ao aceitar o Contrato de Utilizador, o Utilizador consente que forneçamos os nossos Serviços em inglês e que comuniquemos com o Utilizador em inglês.**

Em caso de conflito entre a versão inglesa dos conteúdos dos nossos Serviços (incluindo a presente política) e qualquer tradução, a versão inglesa prevalecerá. Por exemplo, se o Utilizador tiver configurado o dispositivo com que acede aos nossos Serviços numa língua diferente do inglês, apenas será aplicável a versão inglesa dos nossos Serviços (e não a versão noutro idioma).

Para conveniência do Utilizador, poderemos fornecer o presente documento noutras idiomas. A versão portuguesa do presente documento está disponível [aqui][<https://www.remitly.com/pt/pt/home/errors>]. Em caso de inconsistência entre a versão inglesa da presente política e a versão traduzida, apenas será vinculativo o texto em inglês.

Se o Utilizador não concordar com as informações acima referidas, não deve aceder nem utilizar os nossos Serviços.

## **RESOLUÇÃO DE ERROS DA REMITLY E AVISO DE CANCELAMENTO**

### **O QUE FAZER SE O UTILIZADOR CONSIDERAR QUE OCORREU UM ERRO OU UM PROBLEMA**

Se o Utilizador considerar que ocorreu um erro ou um problema com uma determinada transferência monetária, recomendamos que entre em contacto connosco o mais rápido possível.

- Deve enviar-nos um e-mail para [service@remitly.com] (<mailto:service@remitly.com>); ou,
  - Deve escrever-nos para Remitly Europe Limited, ao cuidado de: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlanda.

O Utilizador deve entrar em contacto connosco no prazo de 180 dias a contar da data em que prometemos que os fundos seriam disponibilizados ao destinatário. No entanto, se a possível realização de pagamentos não autorizados for motivo de preocupação, o Utilizador deve notificar-nos sem atrasos indevidos e, em qualquer

caso, no prazo de 13 meses após a execução da transação aplicável. Quando o fizer, o Utilizador deve dizer-nos:

- 1.** O seu nome e endereço de e-mail;
- 2.** Qual o erro ou problema ocorrido com a transferência e o motivo pelo qual acredita que se trata de um erro ou problema;
- 3.** O nome da pessoa a quem se destinam os fundos e, se souber, o número de telefone ou morada;
- 4.** O montante da transferência; e,
- 5.** O número de referência da transferência conforme consta no recibo que fornecemos no momento da transação original.

No prazo de 90 dias após o contacto do Utilizador, iremos determinar se, de facto, ocorreu um erro e corrigiremos de imediato eventuais erros detetados. Comunicaremos os resultados ao Utilizador no prazo de três dias úteis após a conclusão da nossa investigação. Se decidirmos que não ocorreu nenhum erro, enviaremos uma explicação por escrito. O Utilizador pode solicitar cópias de todos os documentos utilizados durante a nossa investigação. Não obstante o precedente, se a preocupação do Utilizador incidir sobre uma eventual reclamação apresentada pela não autorização de um pagamento, iremos analisar a situação e, se apropriado, efetuar um reembolso assim que possível.

## **O QUE FAZER SE O UTILIZADOR PRETENDER CANCELAR UMA TRANSFERÊNCIA MONETÁRIA**

Em determinadas condições, o Utilizador tem o direito de cancelar uma transferência e obter o reembolso de todos os fundos pagos, incluindo taxas de serviço. Para cancelar, o Utilizador deve contactar-nos através do número de telefone ou do endereço de e-mail indicado acima antes de depositarmos os fundos na conta bancária ou na carteira móvel do destinatário, antes de o destinatário receber os fundos através de um serviço de entrega ao domicílio ou antes de o destinatário recolher as remessas enviadas.

Quando nos contactar, o Utilizador deve fornecer-nos informações que nos ajudem a identificar a transferência que pretende cancelar, incluindo o montante e o local para onde os fundos foram enviados. O nosso objetivo passa por reembolsar o dinheiro no prazo de três dias úteis após o pedido de cancelamento de uma transferência, desde que os fundos ainda não tenham sido levantados ou não tenham sido depositados na conta do destinatário. O Utilizador deve ter em atenção que, por vezes, um reembolso pode demorar um pouco mais a chegar ao instrumento de pagamento por causa do tempo de processamento dos bancos e de outras partes envolvidas no processo de pagamento do reembolso.