RESOLUÇÃO DE ERROS E AVISO DE CANCELAMENTO DA REMITLY

Se você achar que ocorreu um erro ou um problema com a sua transferência de dinheiro, encorajamos você a entrar em contato conosco o mais rápido possível.

- Ligue para nós no telefone 1-888-736-4859; ou
- Mande-nos um e-mail para us-complaints@remitly.com; ou
- Escreva para nós em Remitly, Inc., attn.: Error Resolution 401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101

Você deve entrar em contato conosco até 180 dias após a data em que prometemos que o dinheiro estaria disponível para o destinatário. Quando o fizer, forneça as seguintes informações:

1. Seu nome e endereço de e-mail;

2. O erro ou o problema com a transferência e por que você acredita que isso seja um erro ou um problema.

3. O nome da pessoa que deve receber o dinheiro e, se você souber, o número de telefone e o endereço dessa pessoa;

4. O valor da transferência em dólares; e

5. O número de referência da transferência, conforme mostrado no recibo que fornecemos a você no momento da transação original.

Determinaremos se ocorreu um erro até 90 dias após o seu contato e corrigiremos imediatamente qualquer erro. Informaremos a você o resultado até três dias úteis após a conclusão da investigação. Se constatarmos que não houve erro, enviaremos a você uma explicação por escrito. Você poderá solicitar cópias de quaisquer documentos que utilizamos em nossa investigação.

Você tem o direito de cancelar uma transferência e obter um reembolso de todos os valores pagos a nós, incluindo quaisquer taxas. Para fazer o cancelamento, você deverá entrar em contato conosco no número de ligação gratuita ou no endereço de e-mail mostrados acima antes que depositemos o valor em uma conta bancária ou antes que o destinatário faça um saque da remessa.

Quando você entrar em contato conosco, deverá nos fornecer informações que nos ajudem a identificar a transferência que deseja cancelar, incluindo o valor e a localização para a qual o dinheiro foi enviado. Reembolsaremos seu dinheiro até três

dias úteis após a sua solicitação de cancelamento da transferência, desde que os fundos ainda não tenham sido retirados, nem depositados em uma conta do destinatário.