

Dôležité - Váš súhlas s používaním anglického jazyka. Táto Politika je publikovaná v anglickom jazyku. Uzatvorením našej Zmluvy s používateľom súhlasíte, že Vám budeme poskytovať Služby v anglickom jazyku, a že s Vami budeme komunikovať v anglickom jazyku.

V prípade vzniku rozporu medzi anglickou jazykovou verziou obsahu našich Služieb (vrátane tejto Politiky) a akýmkoľvek prekladom bude rozhodujúca anglická jazyková verzia. Napríklad, ak ste Zariadenie, na ktorom pristupujete k našim Službám, nastavili na používanie v inom jazyku ako angličtina, rozhodujúca bude anglická jazyková verzia (a nie iná neanglická jazyková verzia) našich Služieb.

Na zvýšenie Vášho pohodlia môžeme tento dokument poskytovať aj v iných jazykoch. Verzia tohto dokumentu v slovenčine je k dispozícii [na tomto odkaze][<https://www.remitly.com/sk/sk/home/errors>]. V prípade akéhokoľvek rozporu medzi anglickou verziou tejto Politiky a jej prekladom je záväzný iba anglický text.

Ak nesúhlasíte s vyššie uvedenými podmienkami, nevstupujte do našich rozhraní a nepoužívajte naše Služby.

REMITLY CHYBOVÉ RIEŠENIE A OZNÁMENIE O ZRUŠENÍ

ČO ROBIŤ, AK SI MYSLÍTE, ŽE NASTALA CHYBA ALEBO PROBLÉM

Ak si myslíte, že došlo k chybe alebo problému s prevodom peňazí, odporúčame vám, aby ste nás čo najskôr kontaktovali.

- Pošlite nám e-mail na [service@remitly.com] (mailto:service@remitly.com); alebo
- Napíšte nám na adresu Remitly Europe Limited, do rúk: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Ireland.

Musíte nás kontaktovať do 180 dní od dátumu, kedy sme vám sľúbili, že finančné prostriedky budú sprístupnené vášmu príjemcovi. Ak sa však obávate, že došlo k neoprávneným platbám, musíte nám to oznámiť bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 13 mesiacov od vykonania príslušnej transakcie. Keď tak urobíte, povedzte nám:

1. Vaše meno a e-mailová adresa;

2. Chyba alebo problém s prenosom a prečo si myslíte, že ide o chybu alebo problém.

3. Meno osoby prijímajúcej prostriedky, a ak viete, jej telefónne číslo alebo adresa;

4. výška prevodu; a

5. Referenčné č. za prevod, ako je uvedené na potvrdení, ktoré sme vám poskytli v čase pôvodnej transakcie.

Do 90 dní po tom, čo nás kontaktujete, zistíme, či sa vyskytla chyba, a akúkoľvek chybu bezodkladne opravíme. Výsledky vám oznámime do troch pracovných dní po ukončení vyšetrovania. Ak usúdime, že nedošlo k chybe, pošleme vám písomné vysvetlenie. Môžete požiadať o kópie akýchkoľvek dokumentov, ktoré sme použili pri našom vyšetrovaní. Bez ohľadu na vyššie uvedené, ak sa vaša obava týka tvrdenia, že vaša platba bola neautorizovaná, potom to skontrolujeme a v prípade potreby vykonáme vrátenie peňazí hneď, ako to bude možné.

ČO ROBIŤ, AK CHCETE ZRUŠIŤ PREVOD PEŇAZÍ

Za určitých podmienok máte právo zrušiť prevod a získať vrátenie všetkých finančných prostriedkov, ktoré nám boli zaplatené, vrátane poplatkov za Službu. Ak chcete zrušiť, musíte nás kontaktovať na vyššie uvedenom telefónnom čísle alebo e-mailovej adrese predtým, ako vložíme prostriedky na bankový účet alebo mobilnú peňaženku vášho príjemcu; váš príjemca dostane prostriedky prostredníctvom doručovacej služby domov; alebo vyberá prevod.

Keď nás kontaktujete, musíte nám poskytnúť informácie, ktoré nám pomôžu identifikovať prevod, ktorý chcete zrušiť, vrátane sumy a miesta, kam boli prostriedky odoslané. Budeme sa snažiť vrátiť vám peniaze do troch pracovných dní od vašej žiadosti o zrušenie prevodu, pokiaľ ešte neboli vybraté alebo vložené na účet príjemcu. Upozorňujeme, že niekedy môže vrátenie peňazí trvať o niečo dlhšie, kým sa dostane na váš platobný nástroj, a to z dôvodu času spracovania zo strany bánk a iných strán zapojených do procesu platby vrátenia peňazí.