

VAD DU SKA GÖRA OM DU TROR ATT ETT FEL ELLER PROBLEM HAR INTRÄFFAT

Om du tror att ett fel eller problem har inträffat under din penningöverföring uppmanar vi dig att kontakta oss så snart som möjligt.

- Ring oss på +46 201 09307; eller
- Skicka ett e-postmeddelande till oss på [service@remitly.com] (mailto:service@remitly.com) eller
- Skriv till oss på Remitly Europe Limited, attn.: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irland.

Du måste kontakta oss inom 180 dagar efter det datum vi lovade att pengarna skulle vara tillgängliga för din mottagare. Men om du oroar dig över att icke godkända betalningar eventuellt har gjorts måste du underrätta oss utan onödig fördröjning och under inga omständigheter senare än 13 månader efter att den tillämpliga transaktionen utfördes. När du gör det ska du ange följande för oss:

1. ditt namn och din e-postadress,
2. felet eller problemet med överföringen och varför du tror att ett fel eller problem har inträffat,
3. namnet på den person som tar emot pengarna och, om du känner till det, mottagarens telefonnummer eller adress,
4. överföringsbeloppet samt
5. överföringens referensnummer så som det visas på det kvitto vi gav dig vid det ursprungliga transaktionstillfället.

Vi kommer att fastställa om ett fel har inträffat inom 90 dagar efter att du kontaktar oss och alla fel korrigeras så snart som möjligt. Vi kommer att informera dig om resultaten inom tre arbetsdagar efter att vår undersökning har slutförts. Om vi fastställer att inget fel har förekommit kommer vi att skicka ut en skriftlig förklaring till dig. Du kan be oss om kopior på alla dokument vi använde i vår undersökning. Utan hinder av det föregående gäller att om ditt ärende är relaterat till ett anspråk om att din betalning inte var godkänd kommer vi att granska och om lämpligt utföra en återbetalning så snart som praktiskt möjligt.

VAD DU SKA GÖRA OM DU VILL AVBESTÄLLA EN

PENNINGÖVERFÖRING

Med förbehåll för vissa villkor som framställs i dokumentet "Viktig information om tjänsten" har du rätt att avbeställa en överföring och erhålla återbetalning av alla pengar du har betalat ut till oss, inklusive serviceavgifter. Om du vill avbeställa måste du kontakta oss på det telefonnummer eller den e-postadress som anges ovan innan vi sätter in pengarna på mottagarens bankkonto eller mobila plånbok; innan mottagaren hämtar ut pengarna eller innan mottagaren tar emot pengarna via en leveranstjänst.

När du kontakter oss måste du ge oss information som hjälper oss att identifiera den överföring du vill avbeställa, inklusive beloppet och vart pengarna skickades. Vi kommer att försöka återbetala dina pengar inom tre arbetsdagar efter din begäran om att avbeställa en överföring, förutsatt att pengarna inte redan har hämtats ut, levererats eller satts in på en mottagares konto. Observera att det ibland kan ta lite längre tid innan återbetalningen når ditt betalningsinstrument på grund av de behandlingstider som krävs av banker och andra parter som deltar i återbetalningsprocessen.