Remitly 用户协议

生效日期：2026 年 2 月 23 日

感谢您选择 Remitly，我们致力于利用值得信赖、超越国界的资金服务来改变人们的生活。本用户协议（下称“**协议**”）是您与 Remitly 之间的合同。本协议描述了您在使用 (i) 网址为 www.remitly.com 的网站及其子域，(ii) 我们根据本用户协议提供的任何移动应用（各称为“**移动应用**”），以及 (iii) 在我们的网站或移动应用上提供或通过它们启用的服务、内容和其他资源（与我们的移动应用和网站一起统称为“Remitly **服务**”）时需遵守的条款和条件。本协议仅适用于美国 Remitly 账户。

请仔细阅读本协议。本协议的条款具有法律约束力。

本协议规范您的 Remitly 账户以及您使用我们通过该账户提供的 Remitly 服务的行为。附加条款或补充条款可能适用于特定的 Remitly 服务，这些条款通过引用方式并入本协议。如果存在冲突，将以特定于服务的条款为准。

本协议约束 Remitly 服务的使用，适用于所有访问或使用 Remitly 服务的用户。您若以任何方式访问或使用 Remitly 服务、完成账户注册流程、浏览网站或下载应用，即表示：(1) 您已阅读、理解并同意受本协议约束；(2) 您已达到法定年龄，可与 Remitly 签订有约束力的合同；以及 (3) 美国、您的居住地或任何其他适用司法管辖区的法律不禁止您使用 Remitly 服务。如果您不同意受本协议条款的约束，请勿使用 Remitly 服务。在开设 Remitly 账户后，如有需要，您可以通过关闭 Remitly 账户来终止本协议。

本用户协议包含争议解决和约束性仲裁条款、集体诉讼弃权及陪审团审判弃权条款，这些条款影响了您在您与 Remitly 及任何关联方之间可能存在的争议方面的权利。请仔细阅读下面的第 19 节内容。

其他您必须遵守的协议和政策。使用 Remitly 服务即表示您也接受我们的 (i) [隐私政策](https://www.remitly.com/us/en/home/policy)、(ii) [电子签名披露和同意声明](https://www.remitly.com/us/en/home/esign)以及 (iii) [Cookie 政策](https://www.remitly.com/us/en/home/cookies)。

使用 Remitly 服务。要使用 Remitly 服务和某些功能，您需要注册账户（下称“**Remitly 账户**”）。要开设 Remitly 账户，您必须向我们提供您的电子邮件地址，并通过 Remitly 网站或移动应用创建密码。在我们成功完成验证您的身份所需执行的任何必要步骤之后，您才有权访问自己的 Remitly 账户，在账户中您可以使用 Remitly 服务、查看您的账户交易历史等。

账户安全。您只能为自己使用 Remitly 服务。这意味着您不能为他人创建 Remitly 账户或使用 Remitly 服务，也不能将您的 Remitly 账户信息（特别是您的 Remitly 账户密码）分享给其他任何人以允许其为您使用 Remitly 服务。如果您认为可能已经有其他人访问了您的 Remitly 账户，您必须尽快通知我们。**另请注意，我们绝不会要求您提供您的 Remitly 账户密码。**如需了解我们如何收集、存储和分享您的信息，请查看我们的[隐私政策](https://www.remitly.com/us/en/home/policy)。

如何就投诉、争议或其他问题与我们联系。我们希望您喜欢使用您的 Remitly 账户，并希望我们为您提供的服务始终符合您的期望。如果我们的服务未能达到您的期望，请通过[投诉页面](https://www.remitly.com/us/zh/help/article/complaints-process?language=enUS)、拨打 1-844-604-0924 或发送电子邮件至 us-complaints@remitly.com 与我们联系，我们会尽力解决您的问题。如果您在任何时候想要停止使用我们的服务，请关闭账户或联系我们寻求帮助。

1\. 关于本用户协议

1. 关于我们。我们是 Remitly, Inc.（本协议中也用“**Remitly**”、“**我们**”和“**我们的**”指代），一家美国特拉华州公司（连同员工、董事、附属机构、继任者和受让人），总部设在华盛顿州西雅图。

2. 关于您。我们在本协议中提到“**您**”和“**您的**”时，表示的是您是 Remitly 账户持有人及本服务的使用者。

3. 您的 Remitly 账户。Remitly 账户是由 Remitly 提供的账户，它让我们的客户可以使用 Remitly 服务，其中一项服务是允许向其他国家和地区的人汇款。根据备注，本协议的某些条款适用于下文所描述的 Remitly 汇款服务（下称“**汇款服务**”）。要在您的 Remitly 账户中使用其他 Remitly 服务（如将资金存入 Remitly 账户），您必须满足我们的资格要求，并分别同意每项服务的条款和条件。如果其他 Remitly 服务的特定

条款与本协议的条款存在冲突，则以特定服务条款为准。

4. 做出以下行为即表示您接受并同意本协议的条款（包括所有政策）：

- 在选项呈现给您时，接受本协议的电子版（例如，当您利用我们的网站或移动应用通过创建 Remitly 账户注册 Remitly 服务时）；或
- 开始使用或尝试使用 Remitly 服务（包括访问、下载和/或使用任何 Remitly 服务或创建 Remitly 账户）。在此类情况下，我们将您使用 Remitly 服务视为您接受本协议。

5. 接受本协议即表示您认同并同意遵守以下附加政策（下称**“政策”**）：

- [电子通讯传递政策](https://www.remitly.com/us/en/home/esign)
- [隐私政策](https://www.remitly.com/us/en/home/policy)
- [Cookie 政策](https://www.remitly.com/gb/en/home/cookies)

6. Remitly 保留在自行决定的情况下，随时修改本协议或上述任何政策的权利，包括更改、增加或删除本协议的部分内容。如果我们的变更会减少您在本协议项下的权利或增加您在本协议项下的责任，我们将会提前 30 天通知您。在本协议的任何变更生效后，您若继续使用任何 Remitly 服务，即表示您同意并接受该等变更。您可以随时在我们的网站上中查看本协议的最新版本：[用户协议](https://www.remitly.com/us/en/home/agreement)。您同意您不得修改本协议，并确认您任何尝试修改本协议的行为均属无效。

2\. 服务

1. 本条款中详细列出的汇款服务让注册用户可以从美国向 Remitly 服务的其他国家/地区的收款人进行国际汇款。我们的网站和移动应用上提供了 Remitly 可完成汇款的国家/地区的列表。Remitly 保留随时暂停或永久停止向任何国家/地区提供汇款服务的权利，且无需提前通知您。

2. “**汇款人**”使用汇款服务汇款，“**收款人**”接收通过汇款服务所汇的款项。“**交易**”是指汇款人指示我们通过汇款服务向收款人汇款的订单。“**交易金额**”是指汇款人提供给 Remitly 以便向收款人汇款的金额（以美元为单位）。“**收款金额**”是指收款人收到的金额。

3. 汇款服务应仅用于向您认识和信任的人（例如家人和朋友）汇款。请勿使用汇

款服务向您不认识、不熟悉或不信任的人汇款。

应时刻警惕欺诈行为。在向不熟悉的人汇款之前，请务必谨慎小心。当交易或优惠过于诱人时，要尤为小心。如果您认为您已经或可能受到诈骗，请立即拨打电话 1-844-604-0924 与我们联系。

如果您发现任何个人或实体对汇款服务的使用失当，请发送电子邮件至 abuse@remitly.com 与我们联系。如果您收到任何声称来自 Remitly 的虚假（网络钓鱼）电子邮件，请发送电子邮件至 abuse@remitly.com 来转发给我们。

4. Remitly, Inc. 是一家在全美获得许可的资金传输机构。有关 Remitly 的资金传输许可证的更多信息，请参见 [我们网站的州许可证页面](https://www.remitly.com/us/en/home/licenses)。Remitly, Inc. 未获得在美国境外提供本服务的许可。因此，本服务可能无法在美国以外的国家/地区使用。

3\. 准备开始和使用我们的服务

1. 账户创建。要使用本服务，您需要创建 **Remitly 账户**。为了创建 Remitly 账户并使用 Remitly 服务（包括汇款服务），您可能需要向我们提供有关您自己的信息，包括但不限于您的姓名、地址、电子邮件地址、电话号码、街道地址、邮政编码、出生日期、社会保障号码或政府签发的身份证明。您的 Remitly 账户允许我们记录您的某些信息，具体如我们的[隐私政策](https://www.remitly.com/us/en/home/policy)所述。

要创建 Remitly 账户，您有责任并且必须：

a. 按照我们的要求提供完整、准确和真实的信息。您提供的信息也将用于确定您是否有资格使用我们的汇款服务；

b. 创建诸如密码或个人身份识别码等 Remitly 认为必需的安全凭据（下称“**安全凭据**”）

c. 在通过任何 Remitly 服务进行支付适用的情况下，您还必须向我们提供有关您

的支付工具的信息，例如您的银行账户、借记卡或信用卡（各项单独及统称为“**支付工具**”）。为使用本服务，您同意将支付工具信息提供给我们，并同意 Remitly 将该信息保存在文件中，用于 Remitly 服务（包括汇款服务）。此外，您还声明并保证：

i. the Payment Instrument is valid, has not expired, and is otherwise in good standing

ii. you are an authorized and lawful user of the Payment Instrument(s); and

iii. each Transaction that you request through the Money Transfer Service complies with this Agreement and applicable laws, regulations, and rules;

and

d. carry out any other action which we, or our third-party Service Providers, may reasonably require for you to access and use the Money Transfer Service.

2. Remitly 账户的安全性。您全权负责保护自己的安全凭据。如果出现任何密码或 Remitly 账户被未经授权使用的情况或存在任何其他安全漏洞，您应立即通过[帮助中心](https://www.remitly.com/us/en/help/contact)与我们联系来通知我们。

3. 您只能为自己使用汇款服务。您不得代表其他任何人创建 Remitly 账户或提交交易。本协议项下的汇款服务仅适用于消费者，即供个人为个人、家庭或家户目的使用。如果出于任何其他目的（包括企业目的）而根据本协议条款使用我们的汇款服务，您即违反了本协议。要为您的企业使用我们的国际汇款服务，请按照我们[企业账户协议](https://www.remitly.com/us/en/home/agreement-business)中的详细说明开设企业账户。我们保留随时终止您的 Remitly 账户、暂停或停止向您提供 Remitly 服务或以其他方式停止您对我们 Remitly 服务的使用的权利，而无需对您承担责任。

4\. 使用汇款服务的资格要求

1. 年龄和行为能力。您必须年满十八 (18) 周岁才能创建 Remitly 账户或作为汇款人使用汇款服务。开设 Remitly 账户即表示您声明您已年满 18 周岁。您必须能够根据适

用法律签订具有法律约束力的合同。还可能需要符合其他限制条件。

2. 居住在美国境内。汇款服务仅适用于美国居民，除非 Remitly 另有明确约定。如果您长时间居住在美国境外，我们可能会暂停您对汇款服务的使用。

3. 要约与承诺。您提交交易即表示您要求我们处理您的交易，我们可自行决定接受或拒绝该要约。

4. 多个账户。您只能有一个有效的消费者 Remitly 账户用于使用 Remitly 服务。如果我们确定您正在使用多个 Remitly 账户，我们保留合并或终止一个或多个 Remitly 账户、限制您对 Remitly 服务的使用，或暂停您对 Remitly 账户的使用的权利。

5\. 验证您的身份

1. 常规。根据州和联邦法律的要求，且为了保证我们系统的安全，我们需要验证您的身份，并根据我们的[隐私政策](https://www.remitly.com/us/zh/home/policy)保留您提供给我们的某些信息。

2. 客户身份识别要求。为遵守适用的反洗钱和打击资助恐怖主义法的义务，我们可能需要获取、核实和记录您的身份识别信息。为遵守我们的法律和监管义务，我们可能会要求您向我们提供非公开的个人身份识别信息。我们还可能会从其他来源合法获取有关您的信息。

3. 授权。您授权我们向您或他人进行任何我们认为合理必要的问询，以验证您提供给我们的信息。我们保留要求您提供额外信息以根据第三方数据库或通过其他来源验证您的身份，以及要求您采取措施来确认您对您的电子邮件地址或支付工具的所有权的权利。

6\. 提交交易

1. 常规。使用您的 Remitly 账户，您可以通过向我们提供有关您和收款人的信息来向收款人汇款。您可以向收款人汇款，收款人即便没有 Remitly 账户或不使用 Remitly 服务也可以接收您所汇的资金。

2. 处理您的交易。您若提交交易，即表示您要求我们处理该交易。为了让您能够通过汇款服务发起交易并让我们能够代表您处理交易，您必须向我们提供有关您想要用来通过 Remitly 账户为交易提供资金的有效支付工具的信息。如果无法使用您选择的支付工具处理您的交易，我们会予以告知并要求您选择另一种支付工具来完成您的交易。您同意，我们可以根据本协议的条款接受或拒绝您提出的处理您交易的要约。例如，如果您违反了本协议中规定的任何义务，则我们没有义务执行您要求的任何交易。

3. 银行账户付款授权。当您使用您的银行账户作为支付工具来为交易提供资金和/或支付任何服务费时，您即授权根据您提供的任何付款指示向该银行账户发起 ACH 借记或贷记（如适用），并授权将被退款、取消或以其他方式退回的交易的资金记入您的银行账户。

4. 银行卡付款授权。当您使用信用卡或借记卡为交易提供资金和/或支付任何服务费时，您即授权我们为处理您的交易而从该支付工具中扣除或收取您指定的金额及任何服务费来为交易提供资金，并授权我们在收到交易后立即将这些资金汇给指定的收款人。您可以通过将您的借记卡或信用卡从您的 Remitly 账户中移除，来撤回您对我们从您的借记卡或信用卡中扣款的授权。如果付款失败，您授权我们根据适用法律下的限制使用同一借记卡或信用卡重试一次或多次。

5. Remitly 的责任。当您通过我们的汇款服务提交交易时，您有责任确保所有交易详细信息均完整、准确和正确（包括但不限于收款人信息以及收款人的银行或其他账户详细信息），因为一旦提交给我们进行处理，我们可能无法让您更改交易的详细信息。

在法律允许的范围内，您同意受通过汇款服务从您的 Remitly 账户发起的所有付款指示或交易的约束。您必须确保您所有交易的付款指示都是正确且准确的。

您全权负责针对您要汇款的收款人输入正确的信息。根据适用法律，对于因您输入了与交易收款人相关的错误信息而导致任何金额被汇给错误人员的情况，由您（而非 Remitly）承担相应责任。

根据适用法律下的限制，在下列情况下未能完成交易时，Remitly 概不承担责任：

- 您的付款指示包含不准确的指示、存在错误或信息不足；或
- 您选择的支付工具没有足够的资金来支付您通过汇款服务发起的交易。

7\. 为汇款服务付款

1. 我们的服务费。作为我们向您提供汇款服务的报酬，您同意就您提交的每笔交易向我们支付除交易金额外的服务费（下称“**服务费**”）。在您同意我们执行您的交易之前，可以在我们的移动应用或网站上看到与具体交易相关的独立服务费金额的详细信息。在提交交易以供处理时，您应以美元向我们支付相应款项。服务费可能会根据收款人所在

国家/地区和其他因素而有所不同，并可能发生变化。

2. 其他费用。我们不负责与您的支付工具相关的金融机构可能收取的费用。例如，有些信用卡发卡机构可能将使用信用卡来使用汇款服务的行为视为“**预借现金**”，并可能会对交易收取额外费用和利息成本。对于任何资金不足费（简称“**NSF 费**”）、退款费或是银行、信用卡发卡机构或其他提供商可能向您收取的其他类似费用，Remitly 概不负责。如果您提交的交易导致 Remitly 因您的支付工具未以授权方式使用或是资金或贷额不足而被收取一定费用或其他金额，我们将会通知您我们被收取的费用，并且您同意向我们支付等值金额。

3. 外币兑换。当您以一种货币支付交易而交易以另一种货币收款时，我们和我们的服务提供商（定义见下文）可能会因为我们购买外币时的汇率和交易时提供给您的汇率之间存在差异而获利。汇率可能会根据收款人所在国家/地区和其他因素而有所不同，并可能发生变化。如果您所请求的交易适用外币兑换，我们会在您授权交易之前向您披露相应汇率。

4. 第三方费用和收费。在您使用我们的汇款服务时，其他第三方可能会向您收取费用、成本或其他负债额。这些第三方可能包括您的银行、发卡机构、电话提供商或互联网服务提供商。例如，您的电话和/或互联网服务提供商可能会向您收取与数据或消息服务相关的费用。此类第三方就您使用我们的汇款服务而收取的任何费用、收费、成本和/或开支由您（而非 Remitly）负责。请查看您与这些第三方提供商的协议，以了解有关这些额外费用的详细信息。

8\. 接收汇款

1. 服务提供商。我们与当地银行和其他第三方网点（各称为“**服务提供商**”）合作，向收款人提供资金。我们尽量在我们的网站上提供有关我们服务提供商的位置、空闲状态和营业时间的最新信息。请注意，这些信息可能会在我们不知情的情况下发生变化，我们对可能在网站上发布的任何不准确或不完整的信息概不负责。

2. 收款人验证。在收到资金之前，收款人可能需要向我们的服务提供商提供诸如有效身份证件之类的信息来验证自己的身份。收款人可能还需要提供与适用交易相关联的参考编号或其他类似标识符。

3. 过期的交易。对于以现金提款方式向收款人提供资金的交易，如果资金未能在首次可供提款后的 60 个日历日内（或服务提供商或当地法规不时规定的其他时间范围内）被有效领取，则我们会取消交易。在可能的范围内，对于这些过期的交易，我们将会退还全部交易金额、税款以及作为交易一部分您所支付的任何服务费。如果在法律规定的时间过后，我们仍然无法将资金退回到相应的支付工具，资金将会被转移到适用的州。

9\. 重要服务限制

1. 我们限制您使用我们汇款服务的权利。除了本协议其他地方所述的限制外，如果我们有合理理由或合理依据相信此举是为了保护您和/或我们，或者当其他方面有此要求以便我们可以遵守法律或监管要求时，我们可以自行决定拒绝处理任何交易。您同意，我们还可以根据每笔交易或累计交易来限制汇款金额。这些限制可施加于单个 Remitly 账户或 Remitly 账户中的特定支付工具。我们同时保留随时修改或终止汇款服务的全部或任何部分的权利。

2. 延迟。根据适用法律，我们有权自行决定延迟您的交易以核实您的身份、验证您的支付工具、管理我们的财务风险或应对以下情况：我们认为交易可能涉及欺诈，或是我们认为已经发生、正在发生或可能发生犯罪或违反法律、法规或规章的行为。根据延迟或未能向收款人提供资金的原因，在某些情况下，您可能有权要求进行退款或获得其他救济。

3. 汇款速度。我们在我们的网站或移动应用中针对您的任何交易提供给您的任何汇款速度信息或预估都是基于付款方式、收款方式、交易审核情况以及 Remitly、合作伙伴和服务提供商的系统可用性对送达日期和时间做出的估计。除了我们在汇款过程中提供的任何汇款速度信息和预估之外，在您提交交易之前，以及在您的交易收据中，我们还会提供预计汇款送达收款人处的确切日期和时间。

4. 商业交易。我们不对您通过使用汇款服务向收款人支付相应费用的商品或服务的质量或交付负责。您接受，使用汇款服务汇款来支付商品和服务费用的风险由您自行承担。

5. 不符合条件。为了遵守适用的法律和法规，如果某些汇款人或某些收款人被列入特别指定国民和封锁人员名单、非合作国家和地区名单以及不同政府机构发布的此类其他名单，则我们可以拒绝他们的交易。

6. 不得更改。通常而言，一旦将交易提交给我们进行处理，就不允许更改交易的详细信息。您有责任确保您的交易详细信息准确无误。根据本协议第 6.5 节和其他节的规定，您（而非 Remitly）应对任何不正确的信息或您在输入交易收款人信息时所犯的错误负责。不过，本协议中的任何内容均不得被解释为限制根据适用法律，您在取消交易或主张交易相关错误方面的权利。

7. 禁止的活动。在您使用我们的网站、汇款服务或任何 Remitly 服务时，或在您与 Remitly 互动的过程中，我们将以下行为视为**禁止的活动**（各称为“**禁止的活动**”），您不得：

· 违反本协议或您与 Remitly 之间达成的任何其他协议；

· 将我们的服务用于任何非法目的，或违反影响我们或您对汇款服务的使用的任何适用法律（包括但不限于欺诈、资助恐怖组织和/或洗钱）；

· 将汇款服务用于以下任意用途：性导向材料或服务、**赌博活动**、欺诈、洗钱、资助恐怖组织，或购买/销售烟草、烟草相关用具、枪支、处方药或其他管制物质；

· 提供重大的虚假、不准确或误导性信息（包括但不限于作为 Remitly 账户创建过程一部分的任何信息和/或我们为执行交易而要求您提供的信息）；

· 拒绝配合我们可能要求的任何调查，或拒绝向我们提供我们可能要求的关于您、您的身份或您对我们服务的使用的进一步信息或确认；

· 使用匿名代理；

· 从信用卡中给自己预支现金（或帮助他人这样做）；

· 试图通过从我们、我们服务的另一用户、银行或您的借记卡或信用卡发卡机构处收到或试图收到退款或同一交易的其他资金偿还，来在争议期间获得超过您有权获得的金额的资金；或

· 使用任何机器人、爬虫程序、抓取程序、自动设备或手动过程来监控或复制我们的网站或应用，或以任何方式展示、使用、复制或修改 Remitly 知识产权。

8. 如果您参与了任何禁止的活动，或者如果我们认为您可能参与了与汇款服务或任何 Remitly 服务相关的禁止活动，Remitly 将根据自己的判断，保留采取以下行动的权利：

· 延迟、撤消、取消或拒绝处理交易和/或修改交易信息（或通过其他支付服务提供商采取类似操作）；

· 关闭或暂停您的 Remitly 账户、暂时或永久停止您为我们的服务而使用任何特定的支付工具，并/或全部或部分限制您对我们服务的使用（包括今后不向您提供 Remitly 服务）；

· 编辑、修改或拒绝发布任何内容和/或拒绝执行与任何禁止的活动相关的任何付款指示或数据转移；并/或

· 向我们的金融机构合作伙伴、监管机构、警察或其他执法机构和/或政府部门或机构报告交易以及有关您和您使用我们服务的任何其他相关信息。

如果我们暂停、拒绝执行付款指示并/或以其他方式限制您对我们服务的使用，在法律允许的情况下，我们会尝试通过电子或其他方式通知您。

10. 特定于国家/地区的条款

1. 汇往印度的交易。Remitly 根据印度储备银行制定的卢比提款协议（Rupee Drawing Arrangements）处理汇往印度的交易。您理解，使用本协议项下的汇款服务进行以下汇款是禁止的：

- 汇款给慈善基金、慈善信托、寺庙、非政府组织、基金会和其他类似性质的实体；
- 汇款给政党或为政党汇款；
- 用于购买印度实体的股份/权益；
- 与向受益人发放的贷款有关；
- 来源于印度的非法性质的活动，包括赌博和博彩活动。
- 您同意，您将（以所要求的任何形式）向我们（汇款服务提供商）、审计人员或检查人员提供所有相关文件、协助和合作，以进行所有必要的检查，包括适用法律规定的“了解您的客户”检查。如果您未按要求提供上述协助，您同意并理解，我们可能会取消您的交易。

2. 汇往巴西的交易。如果您要使用我们的服务以巴西雷亚尔向巴西汇款，并且我们通过我们的巴西许可实体 (Remitly Corretora de Cambio Ltda) 来完成交易，则此[巴西附录](https://www.remitly.com/us/en/brazil/addendum)的条款适用于您的交易。请仔细阅巴西附录。

3. 其他收款国家/地区。服务提供商或监管机构时不时可能会对向其他国家的汇款或为特定目的向其他国家的汇款实施其他要求或限制。我们会尽力在我们的网站上提供最新的信息，但请注意，这些信息可能会不完整或在我们不知情的情况下发生变化，我们对可能在网站上发布的任何此类不准确或不完整的信息概不负责。

11. 通信和设备

1. 要通过汇款服务和您的 Remitly 账户提交交易，您需要向 Remitly 提供手机号码和电子邮件地址。使用汇款服务或任何 Remitly 服务，即表示您是该电子邮件地址和手机号码的所有者。

2. 当您向我们提供您的手机号码或电子邮件地址时，您同意接收我们关于您的 Remitly 账户或 Remitly 交易的交易和账户相关电话或短信 (SMS) 和推送通知。我们可以出于符合本协议条款和我们的隐私声明的任何目的（包括但不限于交易收据以及有关您账户更新的通知），通过电话或短信与您联系。根据您与移动运营商的合同，可能会产生标准短信和流量费。

3. 请务必确保您 Remitly 账户中的电子邮件和电话号码是最新的，这非常重要。您还应定期查看是否有来自 Remitly 的电子邮件，以确保不会错过任何有关您的交易或我们的服务的电子邮件。如果您未定期查看注册的电子邮件，Remitly 不承担任何损失或其他后果。

12. 解决错误、取消和退款

1. 解决错误。您有权对交易中的错误提出异议。如果您认为您的交易发生了错误或您对汇款服务不满意，您必须在提交交易之日起 180 天内通过以下方式联系我们：

· 向我们发送电子邮件（电子邮件地址为 us-complaints@remitly.com）；

· 通过我们的[投诉页面](https://www.remitly.com/us/zh/help/article/complaints-process?language=enUS)与我们联系；

· 给我们打电话（电话号码为 1-844-604-0924）；或

· 给我们寄信（Remitly, Inc.，收件人：客户服务部，地址：401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101, USA）。

有关 Remitly 的错误解决和取消披露，请点击[此处](https://www.remitly.com/us/en/home/errors)。

3. 取消。您可以在交易完成前的任何时候尝试取消交易。交易完成意味着在您提出取消请求时，收款人已经领取您汇去以供现金提款的资金，或者资金已经存入收款人的银行账户。收到取消请求后，我们会确认交易是否已完成，其中可能包括在发起退款之前与我们的服务提供商联系以确定交易是否已完成。Remitly 能否停止或取消交易取决于您所选择的收款人接收资金的方式以及您提交取消请求的时间。如果我们可以取消交易，我们将会退还交易金额、税款和作为交易一部分我们向您收取的任何服务费。**交易完成后，交易金额将不予退还。**

4. 无法送达的交易。我们可能会判定或者我们的合作伙伴可能会通知我们，您的

交易因您犯了错误或您提供给我们的信息有问题而无法完成。在此类情况下，我们会通知您交易无法完成，并要求您修改您提供给我们的信息并重新提交交易。我们保留若您未能在 72 小时内采取行动纠正交易中的错误或问题，则取消您的交易的权利。如果我们因您未能采取行动纠正错误或问题而取消您的交易，我们将会退还全部交易金额、税款以及作为交易一部分您所支付的任何服务费。

5. 退款。

a. 请参见 [Remitly 错误解决和取消披露](https://www.remitly.com/us/en/home/errors)，了解如果您认为您的交易存在错误那么该如何处理，以及在哪些情况下可向您退还您的交易金额及任何适用的费用和税款。如果根据我们在适用法律项下的义务或其他规定，Remitly 确定您有权就特定交易获得退款，我们将会退还全部交易金额、税款和作为交易一部分您所支付的任何服务费。

b. 所有退款将记入用于支付交易的同一支付工具。退款仅以美元支付，不会因您提交交易后美元或外币价值的变化而调整。如果您用来支付原始交易的支付工具不再有效，并且我们无法找到双方都能接受的解决方案，则您的退款可能会延迟，直到我们能够以商业上合理的方式处理。

c.**完美递送承诺。**在您提交交易之前，以及在您的交易收据中，我们会提供预计汇款送达收款人处的确切日期和时间。如果汇款在您提交交易前我们已告知并且已列于收据中的日期时间后送达，您将有权要求我们退还就该笔交易收取的服务费。要获得此服务费退款，您必须通过下面列出的方法与我们联系，并要求退还就相关交易所收取的服务费。

· 向我们发送电子邮件（电子邮件地址为 us-complaints@remitly.com）；

· 通过我们的[投诉页面]与我们联系；(https://www.remitly.com/us/zh/help/article/complaints-process?language=enUS)

· 给我们打电话（电话号码为 1-844-604-0924）；或

· 给我们寄信（Remitly, Inc.，收件人：客户服务部，地址：401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101, USA）。

· d. 如果由于第 12.4 节中未描述的原因或我们的“错误解决和取消披露”中未提及的其他原因，您就某一特定交易而言对我们的服务不满意，您可以[联系我们](https://www.remitly.com/us/en/help#contact)来要求退还该交易的服务费。

13. 特定于州的退款权利和汇款投诉程序

1. 请注意，除了联邦法律规定的权利外，某些司法管辖区的居民可能还享有州汇款法规定的某些退款权利和投诉程序，具体如本节所述。**有关各州特定退款权利和投诉程序的信息，请参见[此处](https://www.remitly.com/us/en/home/complaints)**

· **得克萨斯州。**作为得克萨斯州的汇款人，除非交易的预期收款人已收到资金或其等价物，否则您有权在收到收据后 30 分钟内取消交易并立即收到为汇款所支付的所有款项（包括支付给 Remitly 的任何费用）的退款。

2. 特定于州的投诉。建议您和我们分享您对我们的服务（包括您的 Remitly 账户或某笔特定交易）的任何顾虑或疑问，不过您也可以联系您所在州的资金传输机构许可证管理机构。**[可在此处找到有关最佳做法的信息](https://www.remitly.com/us/en/home/complaints)。**

14. 期限和终止

1. 本协议的期限。如前言所述，本协议自您接受本协议之日起生效。本协议将持续有效，直至根据本协议条款终止。

2. 您何时可以为方便而终止本协议。您可以随时以任何理由终止本协议，方法是拨打 1-844-604-0924 或通过在移动应用中聊天来与我们联系，并关闭您的 Remitly 账户。

3. Remitly 何时可以为方便而终止本协议。我们也可以随时以任何理由终止本协议，但需至少提前 15 天通知您。如果您违反了这些条款或我们的任何政策（包括我们禁止的活动），则我们可以立即终止本协议。

4. 我的 Remitly 账户关闭或本协议终止后会发生什么？如果您的 Remitly 账户被关闭且/或本协议被终止，您同意：

- 立即停止使用我们的 Remitly 服务；
- 本协议项下提供的许可终止；

· 我们保留根据适用法律规定的记录保存义务而保留此类信息的权利，但保留删除您在使用我们的 Remitly 服务过程中存储的所有信息和账户数据的权利；并且

· 我们不对您或任何第三方因终止访问我们的服务或删除其信息或账户数据而承担责任。

5. 费用。本协议的任何终止均不免除您支付本协议终止前您所欠的任何服务费或成本以及您在本协议项下所欠的任何其他金额的任何义务。

6. 存续。在本协议终止后，为实现或执行本协议目的而合理需要的本协议各节将在本协议终止后根据相应条款存续并继续有效。

15. 许可；Remitly 的知识产权

1. 访问本服务。您在此被授予访问和使用 Remitly 服务的权利，该权利始终受本协议的约束。

2. 应用许可。在您遵守本协议的前提下，Remitly 授予您一项有限的、非排他性的、不可转让的、不可再许可的、可撤消的许可，允许您在您拥有或控制的设备上下载、安装和使用移动应用的副本，并仅为您自己的内部目的运行该移动应用的副本。

3. 所有权。您确认，Remitly 服务（包括本网站的内容、文本、图形、徽标和图像）以及所有其他 Remitly 版权、商标、徽标、产品和服务名称均由 Remitly, Inc. 独家拥有（下称“**Remitly 知识产权**”）。

4. 使用。您同意不以任何方式展示、使用、复制或修改 Remitly 知识产权。您仅被授权查看和保留本网站页面的副本，用于您个人的非商业用途。此外，您还同意不会：(i) 使用任何机器人、爬虫程序、抓取程序或其他自动化设备访问本服务；(ii) 删除或更改本网站（或其中的打印页面）上显示的任何作者、商标或其他专有声明或图例；(iii) 侵犯 Remitly 或任何第三方的版权、专利、商标、商业秘密或其他知识产权，或公开权或隐私权。

5. 反馈。如果您向我们提供与我们的服务相关的任何建议、反馈、评论或意见（下称“**客户意见**”），即使您已将客户意见指定为机密，我们也将拥有客户意见的所有权利、所有权和权益。我们将有权不受限制地使用客户意见，包括用于营销或商业目的。您将客户意见的所有权利、所有权和权益转让给我们，并同意为我们提供记录、完善和维护客户意见所需的任何协助。基于此目的，“转让”一词指的是合法转让权益，例如您将客户意见的合法权益转让给我们。

16. 免责声明；有限保证和救济

您明确理解并同意，在适用法律允许的最大范围内，您使用 Remitly 账户和汇款服务的风险由您自行承担，并且 Remitly 账户和汇款服务在“可用”基础上按“原样”提供，不保证没有瑕疵。Remitly 明确否认任何形式的无论是明示还是暗示的保证、陈述和条件，包括但不限于关于适销性、适合某一特定目的和因使用 Remitly 账户和汇款服务而产生的非侵权行为的暗示保证或条件。有些司法管辖区不允许对默示保证作出免责声明，因此，如果您居住在其中一个此类司法管辖区，上述免责声明可能不适用于您。您可能有权获得本协议或适用的州或联邦法律明确规定的退款或其他救济。根据联邦法律，如果收款金额直到交易收据上显示的可用日期还是对收款人不可用，那么您可以使用上文第 12 节所述的解决错误流程将问题告知我们，而且您可能有权根据联邦法律获得补救（包括退还服务费）。

17. 赔偿

除非《电子资金转账法》及其下的 E 条例（《美国联邦法规》第 12 编第 1005.1 条及其后各条）另有规定，否则对于任何第三方因您使用 Remitly 服务（包括汇款服务）、连接到本服务、违反本协议或侵犯他人的任何权利而提出的任何索赔或要求（包括合理的律师费），您同意对 Remitly、服务提供商及各自的子公司、管理人员、代理、合作伙伴和员工进行赔偿并使他们免受损害。

18. 责任限制

在适用法律允许的最大范围内，在任何情况下，Remitly、服务提供商或各自的子公司、管理人员、代理、合作伙伴或员工均不对任何超出 500.00 美元总额的直接、间接、附带、特殊、后果性或惩戒性损害赔偿承担责任（除退还交易金额和服务费外），其中包括但不限于因 Remitly、支付合作伙伴或各自的子公司、管理人员、代理、合作伙伴或员工的疏忽而造成的利润、商誉、使用、数据损失或其他无形损失的损害赔偿（即使 Remitly 已被告知此类损害的可能性）。为免生疑问，前一句中没有任何内容限制您根据《美国法典》第 15 编第 1693m(a) 条有权获得的金钱救济。

19. 争议解决和仲裁协议

1. 与 Remitly 之间的争议。本节内容影响您的权利，在同意本协议之前，请务必仔细阅读。

本协议中所用的“索赔”一词应包括涉及您和 Remitly 的与本协议相关或由本协议引起的任何过去、现在或将来的索赔、争议或争论，及/或涉及、导致或源于本协议的活动或关系。

如果您认为您对 Remitly 有索赔要求或者 Remitly 认为其对您有索赔要求，您和 Remitly 双方均同意就索赔进行为期六十 (60) 天的非正式讨论，以探讨是否有可能得到解决。在此期间，您和 Remitly 同意应遵守任何适用的诉讼时效。此六十 (60) 天期限应从发出索赔通知书开始，通知书中应包含对所指称索赔的简要说明以及向对方提出所指称索赔的事实和法律依据。您同意按以下信息向我们发送通知书：**收件人：法务部**，地址：401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101。如果 Remitly 认为自己对您有索赔要求，Remitly 会通过向您 Remitly 账户的个人资料部分提供的电子邮件地址发送电子邮件，来将该索赔告知于您。

如果您和 Remitly 无法在我们收到索赔通知书后的六十 (60) 天内解决所指称的索赔，届时主张索赔的一方可按下文所述启动仲裁或小额索赔诉讼。

您和 Remitly 同意，发送索赔通知书并参与上述非正式争议处理程序是启动任何仲裁或小额索赔诉讼的先决条件。未能遵守索偿通知书的规定构成驳回任何仲裁或小额索赔诉讼的理由。

2. 仲裁协议。您和 Remitly 同意，任何索赔都将通过约束性个人仲裁来解决。因此，您和 Remitly 均同意放弃任何陪审团审判的权利，并同意双方只能以个人身份向对方提出索赔，而不得在任何据称的集体诉讼或代表人诉讼中作为原告或集体成员向对方提出索赔。寻求仲裁的一方将在 [JAMS](https://www.jamsadr.com/) 发起此类仲裁，JAMS 是一家成熟的替代性争议解决方案（alternative dispute resolution，简称 ADR）提供商。有关 JAMS 的信息可在其网站上找到，网址为 https://www.jamsadr.com/。您和 Remitly 还同意，关于本第 19 节的适用性、索赔的可仲裁性或本第 19 节的范围或可执行性的任何争议都将由仲裁员决定。

适用于您和 Remitly 之间的任何仲裁的规则将取决于争议的金额。对于您和 Remitly 之间的索赔，如果所有索赔的总价值（包括适用法律规定范围内的律师费）超过了 25 万美元，则仲裁应由 JAMS 根据其综合仲裁规则和程序进行管理。JAMS 综合仲裁规则和程序可在 https://www.jamsadr.com/rules-comprehensive-arbitration/ 获取。对于您和 Remitly 之间的索赔，如果所有索赔的总价值（包括适用法律规定范围内的律

师费）不超过 25 万美元，则仲裁应由 JAMS 根据其精简仲裁规则和程序进行管理。JAMS 精简仲裁规则和程序可在 https://www.jamsadr.com/rules-streamlined-arbitration/#Rule-1 获取。

仲裁不设法官或陪审团，法院对仲裁裁决的复审受到《联邦仲裁法》（《美国法典》第 9 编第 1 条及其后各条）的限制。不过，仲裁员可以在个人基础上作出与法院相同的损害赔偿和救济裁决（包括禁令性和宣告性救济或法定损害赔偿），并且必须像法院一样遵守本条款。为免生疑问，如果获得法律授权并得到个人索赔的保证，仲裁员可以裁定公共禁令性救济。

a. **大规模仲裁。** 尽管有上述规定，如果超过 75 名消费者由相同、相关或协调的律师或律师事务所代表，对 Remitly 发起提出类似或相关索赔的仲裁，则索赔应根据 JAMS 大规模仲裁程序和指南（下称**程序**）作为大规模仲裁来进行管理。根据该程序规定，JAMS 仲裁员或流程管理员可自行决定将索赔合并或分批处理。根据该程序提出了大规模仲裁时，当事方应按照 JAMS 大规模仲裁程序费用表的规定向 JAMS 支付初始申请费。JAMS 大规模仲裁程序和指南可在 https://www.jamsadr.com/mass-arbitration-procedures 获取。JAMS 大规模仲裁程序费用表可在 https://www.jamsadr.com/files/uploads/documents/massarbitrationprocedures-fs4.29.24.pdf 获取。

b. **陪审团弃权和集体诉讼弃权。**在适用法律允许的最大范围内，您确认并同意，同意如本协议规定来对索赔进行仲裁即表示您和 Remitly 双方均同意放弃由陪审团审判的权利，或作为原告或集体成员参与任何据称的集体诉讼或代表人诉讼的权利。

c.**选择不同意。**您可以通过在接受本协议后的 30 个日历日内以书面形式通知我们您确定选择不同意来选择不同意本第 19 节，方法是通过邮寄方式给我们发送通知（Remitly, Inc.，**收件人：法务部**，地址：401 Union Street, Suite 1000, Seattle, WA 98101。您必须在该通知中包含一份已签名的声明，来表明您选择不同意本第 19 节的意愿。通知加盖的邮戳日期在您接受本协议后的第 30 个日历日当天或之前，即视为及时通知。

d. **小额索赔法庭例外。**尽管有上述规定，您和 Remitly 同意，如果您和 Remitly

之间的所有索赔总价值低于您所居住州小额索赔法院的管辖范围，则主张该等索赔的一方可以在您所居住州的小额索赔诉讼中提出索赔。

e.**成本和费用。**所有申请、管理和仲裁员费用的支付都将受适用 JAMS 规则的约束，并受任何州对仲裁费用的限制如果您在仲裁中胜诉，您可能有权在适用法律规定的范围内获得律师费和其他费用的裁定额。如果 Remitly 在仲裁中胜诉，那么除非仲裁员发现您的索赔或所寻求救济的实质内容无关紧要或出于不正当目的，否则 Remitly 将不会寻求并在此放弃其根据适用法律可能享有的追偿律师费和其他费用的所有权利。

f.**联邦仲裁法。**您和 Remitly 同意，本协议证明了州际贸易中的交易，因此《联邦仲裁法》（《美国法典》第 9 编第 1 条及其后各条）（包括其程序性条款）适用于所有方面。这意味着，除其他事项外，《联邦仲裁法》还管辖仲裁协议及其所有条款的解释和执行，其中包括但不限于集体诉讼弃权。

3. 索赔法庭。如果法院裁定本第 19 节不可执行，您和 Remitly 同意，任何索赔都必须由位于华盛顿州金县或其周边地区的任何州或联邦法院解决。您和 Remitly 同意服从位于华盛顿州金县及其周边地区的州和联邦法院的属人管辖权，就所有此类索赔提起诉讼。

4. 仲裁条款的可分割性。如果仲裁员认定第 19.2.B 节（“陪审团弃权和集体诉讼弃权”）不可执行或无效，则整个第 19 节应与本协议分离，且本协议在执行时应视为协议中不包含第 19 节。

20.**管辖法律。**

对于有关本协议含义的争议，除第 19 节的条款外，您和 Remitly 同意，本协议应受华盛顿州法律管辖且所有索赔均应根据华盛顿州法律解决（管辖法律冲突的法律体系除外），并且与 Remitly 服务有关的所有活动均应视为在华盛顿进行。

21. 其他

1. 完整协议。本协议构成您与 Remitly 之间的完整协议，并管辖您对本协议中详述的 Remitly 账户和汇款服务的使用，取代您和 Remitly 之前达成的任何协议。您对其他 Remitly 服务的使用将受各项服务的单独条款和条件的约束。

2. 不放弃权利。Remitly 未行使或执行本协议的任何权利或规定，不应构成其放弃此类权利或规定。如果仲裁人或具司法管辖权的法院发现本协议中的任何规定无效，双

方同意该仲裁人或法院应努力使本协议中这些规定所反映的双方意愿适当生效，同时本协议的其他规定仍将保持全部效力。

3. 不可抗力。除适用法律对已被接受的交易所要求的范围外，若因超出我们合理控制范围的情况导致我们未能履行或延迟履行汇款服务，我们不承担任何责任。此类情况包括但不限于：适用法律的变更、所需物理或网络基础设施的关闭或不可用、主权违约、电力或网络故障、社会动荡、战争，以及地震、火灾、洪水或其他自然灾害。

4. 补充条款。本协议可由适用于其他促销、我们的推荐活动的条款以及适用于您的其他条款（根据您对本服务的使用）予以补充。这些条款以引用的方式纳入本协议。如果这些条款中的任何条款被确定为与本协议相冲突，则以本协议为准。

22. 语言

本协议以英文起草，并提供了其他部分语言的译文。您同意，在与本协议有关的任何争议中，如果英文版和翻译版之间存在任何不一致，则以本协议的英文版为准。

23.**第三方服务。**

1. 第三方网站和广告。Remitly 账户可能包含指向**第三方网站**、**第三方应用**和**第三方广告**（统称“**第三方服务**”）的链接。当您点击指向第三方服务的链接时，我们不会向您发出您已离开 Remitly 账户的警告，您将受到另一个网站或目的地的条款和细则（包括隐私政策）的约束。此类第三方服务不在 Remitly 的控制范围内。Remitly 不对任何第三方服务负责。Remitly 提供这些第三方服务仅为方便用户，而不会对第三方服务或与之相关的任何产品或服务进行审查、批准、监控、背书、保证或作出任何声明。您使用第三方服务中的所有链接需自行承担风险。一旦您离开我们的 Remitly 服务，本协议及我们的政策将不再适用。在与任何第三方进行交易之前，您应查阅适用的条款和政策（包括隐私和数据收集惯例），并在此之前进行任何您认为必要或适当的调查。

2. 通过第三方服务分享信息。Remitly 可能会通过 Remitly 账户提供使您能够将信息导出到第三方服务的工具。使用其中一项工具，即表示您同意 Remitly 可将该信息转移至适用的第三方服务。Remitly 不对任何第三方服务使用您导出信息的行为承担责任。

3. 第三方应用访问。关于通过 Apple App Store 访问或从 Apple App Store 下载的任何应用（下称“**App Store 来源应用**”），您在使用 App Store 来源应用时必须符合以下条件：(i) 在运行 iOS（Apple 专有操作系统）的 Apple 品牌产品上使用，以及 (ii) 在 Apple Media 服务条款中规定的“使用规则”允许的情况下使用，除非该 App Store 来源应用可由与购买者相关的其他账户通过 Apple 的家庭共享功能、批量购买或遗留联系人

功能访问、获取和使用。尽管本节第一句有规定，但是对于通过 Google Play 商店访问或从 Google Play 商店下载的任何应用（下称“**Google Play 来源应用**”），您可以在指定的家庭群组中共享与使用第三方应用相关的额外许可权利。

4. 从 Apple App Store 访问和下载应用。以下内容适用于通过 Apple App Store 访问或从 Apple App Store 下载的任何 App Store 来源应用：

a. 您确认并同意：(i) 本协议仅在您与 Remitly（而非 Apple）之间签订，以及 (ii) App Store 来源应用及其内容由 Remitly（而非 Apple）全权负责。您使用 App Store 来源应用时，必须遵守 Apple App Store 服务条款。

您确认，Apple 没有义务就 App Store 来源应用提供任何维护和支持服务。

b. 如果 App Store 来源应用未能遵守任何适用的保证，您可以通知 Apple，Apple 将向您退还 App Store 来源应用的购买价格，并且在适用法律允许的最大范围内，Apple 对 App Store 来源应用不承担其他保修义务。在 Remitly 与 Apple 之间，因未能遵守任何保证而导致的任何其他索赔、损失、责任、损害、成本或费用均由 Remitly 单独负责。

c. 您和 Remitly 确认，在 Remitly 与 Apple 之间，Apple 不负责解决您或任何第三方与 App Store 来源应用或您对 App Store 来源应用的拥有和使用有关的任何索赔，其中包括但不限于：(i) 产品责任索赔；(ii) 任何关于 App Store 来源应用不符合任何适用法律或监管要求的索赔；以及 (iii) 根据消费者权益保护或类似法例产生的索赔。

d. 您和 Remitly 确认，如果出现任何第三方声称 App Store 来源应用或您对 App Store 来源应用的拥有和使用侵犯了该第三方的知识产权的情况，在 Remitly 与 Apple 之间，将由 Remitly（而非 Apple）全权负责在本协议要求的范围内对任何此类知识产权侵权索赔进行调查、辩护、和解和解除。

e. 您和 Remitly 确认并同意，Apple 及其子公司是本协议与您的 App Store 来源应用许可相关的第三方受益人，并且在您接受本协议的条款和细则后，Apple 将有权（并将被视为已接受该权利）对作为第三方受益人的您执行本协议与您的 App Store 来源应用许可相关的规定。

f. 在不限制本协议任何其他条款的前提下，在使用 App Store 来源应用时，您必须遵守所有适用的第三方协议条款。