

AVISO DE RESOLUCIÓN DE ERRORES Y CANCELACIÓN DE REMITLY QUÉ HACER SI CREE QUE HA HABIDO UN ERROR O UN PROBLEMA

Si cree que ha habido un error o un problema con su transferencia de dinero, le recomendamos que se ponga en contacto con nosotros lo antes posible.

- Llámenos al +34 901848636; o,
- Envíenos un correo electrónico a [service@remitly.com] (mailto:service@remitly.com); o bien,
- Escribanos a Remitly Europe Limited, attn.: Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlanda.

Debe ponerse en contacto con nosotros dentro de los 180 días posteriores a la fecha en que le prometimos que los fondos estarían disponibles para su destinatario. Sin embargo, si le preocupa que se hayan realizado pagos no autorizados, debe notificarnos inmediatamente y, en cualquier caso, antes de los 13 meses posteriores a la ejecución de la transacción correspondiente. Cuando lo haga, por favor díganos:

1. Su nombre y dirección de correo electrónico;
2. El nombre de la persona que recibió los fondos y, si conócelo sabe, su número de teléfono o dirección;
3. El nombre de la persona que recibió los fondos y, si lo conoce, su número de teléfono o dirección;
4. El importe de la transferencia; y,
5. El número de referencia para la transferencia tal y como se muestra en el recibo que le proporcionamos en el momento de la transacción original.

Determinaremos si ocurrió un error en un plazo de 90 días después de ponerse en contacto con nosotros y corregiremos cualquier error con prontitud. Le informaremos de los resultados en un plazo de tres días hábiles tras completar nuestra investigación. Si decidimos que no hubo error, le enviaremos una explicación por escrito. Puede solicitar copias de todos los documentos que hayamos usado en nuestra investigación. No obstante lo anterior, si su inquietud está relacionada con una reclamación que indique que su pago no fue autorizado, entonces revisaremos y, si corresponde, ejecutaremos un reembolso tan pronto como sea posible.

QUÉ HACER SI QUIERE CANCELAR UNA TRANSFERENCIA DE DINERO

En determinadas condiciones tiene derecho a cancelar una transferencia y obtener un reembolso de todos los fondos que nos pagó, incluidas las tarifas del servicio. Para cancelar, debe ponerse en contacto con nosotros al número de teléfono o la dirección de correo electrónico que se ha indicado más arriba, antes de que depositemos los fondos en la cuenta bancaria o monedero móvil de su destinatario, los entreguemos a su destinatario o su destinatario recoja la remesa.

Cuando se comunique con nosotros, debe proporcionarnos información para ayudarnos a identificar la transferencia que quiere cancelar, incluido el importe y la ubicación donde se enviaron los fondos. Intentaremos reembolsar su dinero en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha en que solicite la cancelación de una transferencia, siempre y cuando los fondos no hayan sido recogidos, entregados o depositados en la cuenta del destinatario. Tenga en cuenta que a veces un reembolso puede tardar un poco más en llegar a su instrumento de pago debido a los tiempos de procesamiento de los bancos y otras partes involucradas en el proceso de pago del reembolso.