

Important - Acordul dvs. cu privire la limba engleză. Această politică este furnizată în limba engleză. Fiind de acord cu Acordul nostru de utilizare, sunteți de acord ca noi să furnizăm Serviciul nostru în limba engleză și, de asemenea, să comunicăm cu dvs. în limba engleză.

În cazul oricărui conflict între versiunea în limba engleză a conținutului Serviciului nostru (inclusiv al acestei politici) și orice traducere, versiunea în limba engleză va prevala. De exemplu, dacă ați setat dispozitivul cu care accesați Serviciul nostru într-o altă limbă decât engleza, se aplică doar versiunea în limba engleză a Serviciului nostru (și nu versiunea în cealaltă limbă).

Pentru confortul dvs., este posibil să oferim acest document și în alte limbi. Versiunea în limba Engleză a acestui document este disponibilă [aici](https://www.remitly.com/ro/en/home/errors). În cazul în care există o neconcordanță între versiunea în limba engleză a acestei politici și textul tradus, numai textul în limba engleză va produce efecte juridice.

Dacă nu sunteți de acord cu cele de mai sus, vă rugăm să nu accesați și să nu utilizați Serviciile noastre.

SOLUȚIONAREA ERORILOR REMITLY ȘI AVIZUL DE ANULARE

CE TREBUIE SĂ FACEȚI DACĂ CONSIDERAȚI CĂ A APĂRUT O EROARE SAU O PROBLEMĂ

Dacă credeți că a apărut o eroare sau o problemă cu transferul dvs. de bani, vă rugăm să ne contactați cât mai curând posibil.

- Contactați-ne prin e-mail la adresa [service@remitly.com] (mailto:service@remitly.com); sau,

- Scrieți-ne la adresa Remitly Europe Limited, în atenția: Error Resolution Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda.

Trebuie să ne contactați în termen de 180 de zile de la data la care v-am promis că fondurile vor fi puse la dispoziție destinatarului dvs. Cu toate acestea, dacă sunteți îngrijorat(ă) că au fost efectuate plăți neautorizate, trebuie să ne informați fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 13 luni de la efectuarea tranzacției în discuție. Când ne informați, vă rugăm să ne comunicați:

1. Numele și adresa dvs. de e-mail;
2. Eroarea sau problema cu transferul și motivul pentru care credeți că a apărut o eroare sau o problemă.
3. Numele persoanei care primește fondurile și, dacă le cunoașteți, numărul său de telefon sau adresa;
4. Suma transferului; și
5. Nr. de referință al transferului, așa cum este indicat pe chitanța pe care v-am furnizat-o la momentul tranzacției inițiale.

În termen de 90 de zile de când ne-ați conectat vom stabili dacă a apărut o eroare și vom corecta prompt orice eroare. Vă vom comunica rezultatele în termen de trei zile lucrătoare de la finalizarea investigației noastre. Dacă decidem că nu a apărut nicio eroare, vă vom trimite o explicație în scris. Puteți solicita copii ale oricăror documente pe care le-am folosit în investigația noastră. Fără a aduce atingere celor de mai sus, dacă îngrijorarea dvs. se referă la o reclamație conform căreia plata dvs. a fost neautorizată, atunci vom examina și, dacă este cazul, vom efectua o rambursare cât mai curând posibil.

CE TREBUIE SĂ FACEȚI DACĂ VREȚI SĂ ANULAȚI UN TRANSFER DE BANI

Sub rezerva îndeplinirii anumitor condiții, aveți dreptul de a anula un transfer și de a obține rambursarea tuturor fondurilor plătite către noi, inclusiv a comisioanelor de Serviciu. Pentru a anula un transfer, trebuie să ne contactați la numărul de telefon sau la adresa de e-mail afișate mai sus înainte ca noi să fi depus fondurile în contul bancar al destinatarului sau în portofelul său mobil; destinatarul dvs. primește fondurile printr-un serviciu de livrare la domiciliu; sau încasează remiterea.

Când ne contactați, trebuie să ne furnizați informații care să ne ajute să identificăm transferul pe care doriți să-l anulați, inclusiv suma și locația la care au fost trimise fondurile. Obiectivul nostru va fi acela de a vă rambursa banii în termen de trei zile lucrătoare de la solicitarea dvs. de a anula un transfer, atâta timp cât fondurile nu au fost deja ridicate sau depuse în contul destinatarului. Vă rugăm să rețineți că, uneori, o rambursare poate dura ceva mai mult pentru a ajunge la instrumentul dvs. de plată, din cauza timpilor de procesare ai băncilor și ai altor părți implicate în procesul de plată a rambursării.