

Foutoplossing en meldingen van annulering

Wat te doen als u denkt dat er een fout of probleem is opgetreden:

Als u denkt dat er een fout of probleem is opgetreden met uw overschrijving:

- Bel ons op het nummer 1-877-268-6458; of
- Stuur een brief naar Complaints Management, Choice Money Transfer d/b/a Small World Money Transfer, 560 Sylvan Avenue Englewood Cliffs, NJ 07632; of
- Stuur ons een e-mail : cs@smallworldfs.com

U dient contact met ons op te nemen binnen 180 dagen na de datum waarop wij u hebben beloofd dat het geld aan de ontvanger ter beschikking zal worden gesteld. Wanneer u dat doet, geeft ons dan de volgende gegevens:

1. Uw naam en adres of telefoonnummer;
2. De fout of het probleem met de overschrijving, en waarom u denkt dat het een fout of probleem is;
3. De naam van de persoon die het geld ontvangt, en als u dit weet, zijn of haar telefoonnummer of adres; en
4. Het bedrag in dollars van de overschrijving; en
5. De bevestigingscode of het bevestigingsnummer van de transactie.

We zullen bepalen of er een fout is opgetreden binnen 90 dagen nadat u contact met ons hebt opgenomen en zullen elke fout onmiddellijk corrigeren. We vertellen u de resultaten binnen drie werkdagen na afronding van ons onderzoek. Als we besluiten dat er geen sprake is van een fout, sturen we u een schriftelijke verklaring. U kunt verzoeken om kopieën van bepaalde documentatie die we in ons onderzoek hebben gebruikt.

Wat te doen als u een overschrijving wilt annuleren:

U heeft het recht om een overschrijving te annuleren en een terugbetaling te verkrijgen van alle aan ons betaalde bedragen, inclusief eventuele kosten. Om te annuleren moet u contact met ons opnemen op het nummer 1-877-268-6458 binnen dertig minuten na betaling van de overschrijving.

Wanneer u contact met ons opneemt, moet u ons informatie geven om ons te helpen bij het identificeren van de overschrijving die u wilt annuleren, inclusief het bedrag en de locatie waar het geld naartoe is gestuurd. Wij zullen uw geld terugbetalen binnen drie werkdagen na uw verzoek om een overschrijving te annuleren, zolang het geld nog niet is opgehaald of gestort op de rekening van de ontvanger.