

## **POLITIKA OTKAZIVANJA UPLATE I REFUNDIRANJA USLUGE**

U slučaju da usluga punjenja Vašeg električnog vozila nije izvršena, ili nije u potpunosti izvršena, nudimo Vam mogućnost otkazivanja uplate ili refundiranja usluge pod određenim uslovima kako bismo osigurali Vaše zadovoljstvo.

### **Otkazivanje uplate**

Otkazivanje podrazumeva povlačenje sredstava pre nego što je usluga izvršena, odnosno pre nego što je punjenje obavljeno.

Registrovani korisnik (koji vrši uplatu sredstava na svoj nalog u skladu sa Opštim uslovima korišćenja aplikacije) ne može da otkáže uplatu koju je izvršio prilikom registracije ni dopunsku uplatu naplaćenu tokom punjenja na način da traži povrat sredstava od banke (bez obzira da li je koristio ili ne uslugu punjenja). Povrat uplaćenih sredstava koja nisu iskorišćena, vrši se isključivo putem obraćanja Korisničkoj službi Charge&GO-a sa zahtevom za otkazivanje i povrat sredstava.

Nakon obrađenog zahteva, uvidom u Istoriju punjenja Korisnička služba će informisati korisnika o ishodu zahteva, visini iznosa za povrat i redosledu koraka.

### **Refundacija usluge**

Molimo vas da pažljivo pročitate sledeće uslove refundiranja:

#### **1. Uslovi i postupak refundiranja**

Da bi se uslovi za vršenje refundacije smatrali ispunjenim, usluga punjenja mora biti naplaćena, a nerealizovana, što naš tim proverava kroz istoriju punjenja. Korisnik naših usluga se obavezuje da bilo kakve zahteve u vezi sa refundacijom koji se odnose na usluge pružene od strane Charge&GO-a, kao i na povrat uplaćenih a neiskorišćenih sredstava na korisničkom nalogu, podnosi i realizuje isključivo direktno od strane Charge&GO-a, na osnovu ove Politike refundiranja.

Pokretanje postupka refundacije moguće je u roku od 14 dana od datuma izvršenog prometa.

Zahtev za refundaciju šalje se našoj korisničkoj podršci na email adresu [podrska@chargego.rs](mailto:podrska@chargego.rs). U okviru Zahteva za refundaciju neophodno je da ukratko obrazložite zbog čega tražite refundaciju i priložite račun o izvršenoj i naplaćenoj sesiji punjenja koji Vam je pristigao na email adresu. Naš tim za podršku će vam neophodnu podršku i izvršiti procenu ispunjenja uslova za vršenje refundacije.

Charge&GO primenjuje politiku refundiranja na osnovu razmatranja i procene svakog pojedinačnog slučaja.

Nakon što primimo zahtev za refundaciju i utvrdimo da ispunjava uslove za refundiranje, izvršićemo povraćaj sredstava na vaš nalog. Povraćaj sredstava obično se vrši u roku od 5 radnih dana od prijema potvrde da je refundacija određenog iznosa odobrena. U slučaju registrovanih korisnika povrat sredstava biće izvršen na korisnički nalog, a u slučaju neregistrovanih korisnika, povrat sredstava će biti izvršen na račun koji je povezan sa vašom platnom karticu sa koje ste obavili plaćanje.

## ***Posebne napomene o refundiranju platnih kartica***

U slučaju odobrenja reklamacije i povraćaja sredstava, Charge&GO je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev Charge&Go-a obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

## **2. Zahtev za povrat uplaćenih a neiskorišćenih sredstava na korisničkom nalogu**

Korisnik koji želi povrat uplaćenih a neiskorišćenih sredstava na svom korisničkom nalogu, iste može refundirati isključivo brisanjem korisničkog naloga. Procedura brisanja naloga dostupna je i objašnjena u odeljku 12 „Brisanje korisničkog naloga“ u Opštim uslovima korišćenja aplikacije.

Za sva dodatna pitanja ili informacije, slobodno nas kontaktirajte na 011 715 85 99 radnim danima od 8 do 16h ili putem e-pošte na [podrska@chargego.rs](mailto:podrska@chargego.rs)

Zadržavamo pravo izmene ove Politike Refundiranja u bilo kom trenutku bez prethodne najave. Vaše dalje korišćenje naših usluga nakon što izvršimo promene smatra se prihvatanjem tih promena.