

ПОЛИТИКА НА ОТКАЖУВАЊЕ НА УПЛАТА И РЕФУНДИРАЊЕ НА УСЛУГА

Во случај да услугата на полнење на вашето електрично возило не е извршена, или не е потполно извршена, Ви нудиме можност за откажување на уплатата или рефундирање на услугата под одредени услови за да го осигураме Вашето задоволство.

Откажување на уплатата

Откажувањето подразбира повлекување на средствата пред да се изврши услугата, односно пред да се заврши полнењето.

Регистрираниот корисник (кој врши уплата на средства на својот налог во согласност со Општите услови на користење на апликацијата) не може да ја откаже уплатата која ја извршил при регистрацијата нити дополнителната уплата наплатена во текот на полнењето на начин да бара враќање на средствата од банка (без оглед дали ја користел или не услугата на полнење). Враќање на уплатените средства кои не се искористени, се врши исклучително по пат на обраќање на Корисничката служба на Charge&GO со барање за откажување и враќање на средствата.

После обработеното барање, со увид во историјата на полнење Корисничката служба ќе го информира корисникот за исходот на барањето, висината на износот за враќање и редоследот на чекори.

Рефундација на услугата

Ве молиме внимателно да ги прочитате следните услови на рефундирање:

1. Услови и постапка на рефундирање

За да се смета дека условите за вршење на рефундација се исполнети, услугата на полнење мора да биде наплатена, а нереализирана, што нашиот тим проверува низ историјата на полнење. Корисникот на нашите услуги се обврзува дека било какви барања во врска со рефундацијата кои се однесуваат на услугата дадена од страна на Charge&GO, како и враќањето на уплатени а неискористени средства на корисничкиот налог, поднесува и реализира исклучително директно од страна на Charge&GO, врз основа на оваа Политика на рефундирање.

Поведувањето на постапката на рефундација е можно во рок од 14 денови од датумот на извршениот промет.

Барањето за рефундација се доставува до нашата корисничка поддршка на е-маил адреса podrska@chargego.rs. Во рамките на барањето за рефундирање неопходно е на кратко да образложите зошто барате рефундација и да приложите сметка за извршената и наплатена сесија на полнење која

Ви стигнала на е-маил адреса. Нашиот тим за поддршка ќе ви даде неопходна поддршка и ќе изврши проценка за исполнување на условите за вршење на рефундација.

Charge&GO применува политика на рефундација врз основа на разгледување и проценка на секој поединечен случај.

После примање на барањето за рефундација и утврдување дека ги исполнува условите за рефундација, ќе извршине враќање на средствата на вашиот налог. Враќањето на средствата обично се врши во рок од 5 работни денови од приемот на потврдата дека рефундацијата на одреден износ е одобрена. Во случај на регистрирани корисници враќањето на средства ќе биде извршено на корисничкиот налог, а во случај на нерегистрирани корисници, враќањето на средствата ќе биде извршено на сметка која е поврзана со вашата платежна картичка со која сте го извршиле плаќањето.

Посебни напомени за рефундирање на платежните картички

Во случај на одобување на рекламација и враќање на средства, Charge&GO е во обврска враќањето да го изврши исклучително преку VISA, EC/MC и Maestro метод на плаќање, што значи дека банката на барање од Charge&Go ќе изврши враќање на средствата на сметка од корисникот на картичката.

2. Барање за враќање на уплатени а неискористени средства на кориснички налог

Корисникот кој сака враќање на уплатени а неискористени средства на својот кориснички налог, истите може да ги рефундира исклучително со бришење на корисничкиот налог. Процедурата за бришење на налогот достапна е и објаснета во одделот 12 „Бришење на корисничкиот налог “ во Општите услови на користење на апликацијата.

За сите дополнителни прашања или информации, слободно контактирајте не на 011 715 85 99 во работни денови од 8 до 16h или преку е-пошта на podrska@chargego.rs

Задржуваме право на измена на оваа Политика на Рефундирање во било кој момент без претходно најавување. Вашето понатамошно користење на нашите услуги после извршената промена се смета прифаќање на тие промени.