Политика за начин и услови за поврат на средства

ProConsult — Апликаци ј а за финансиско советување Верзи ј а: 1.0 **Датум на влегување во сила:** 19 ма ј 2025 година **Издавач:** ProConsult

---

1. Општи одредби

Оваа Политика за поврат на средства ги утврдува условите и начините под кои ProConsult прифаќа барања за сторно на трансакции и поврат на средства за купените дигитални услуги. Политиката е изготвена во согласност со Законот за заштита на потрошувачите на Република Северна Македони ј а и важечките правила на Google Play Store и Apple App Store.

Со купувањето на претплата за ProConsult, корисникот потврдува дека ј а прочитал и ј а прифаќа оваа политика.

---

2. Право на поврат на средства

2.1 Бесплатен пробен период

ProConsult нуди **бесплатен пробен период од 5 дена** при прво инсталирање на апликаци ј ата. За времетраење на пробниот период не се наплатуваат никакви средства. Корисникот може слободно да ги тестира сите функционалности пред да одлучи за купување на претплата.

Биде ј ќи пробниот период е целосно бесплатен, не постои основа за поврат на средства во оваа фаза.

2.2 Услови за прифаќање на барање за поврат

ProConsult ги прифаќа барањата за поврат на средства под следните услови:

Ситуација	Право на поврат	Рок за поднесување
Технички проблем кој оневозможува користење на услугата	Да — целосен поврат	14 дена од купувањето
Случајно купување (дупла наплата)	Да — целосен поврат	7 дена од купувањето
Услугата не функционира според опишаните карактеристики	Да — целосен или делумен поврат	14 дена од купувањето
Промена на мислење по активирање на претплата	Не — без поврат	—
Делумно користење на претплатниот период	Не — без поврат	—
Истечена претплата	Не — без поврат	—

2.3 Исклучоци

Правото на поврат **не се применува** во следните случаи:

- Корисникот го искористил пробниот период и свесно купил претплата
- Претплатата е активирана и корисникот ја користел услугата
- Барањето за поврат е поднесено по истекот на утврдените рокови
- Проблемот произлегува од некомпатибилен уред или несоодветна интернет-врска
- Корисникот ги прекршил Општите услови за користење

---

3. Постапка за поврат на средства

3.1 Поднесување на барање

Корисникот ко ј сака да поднесе бара њ е за поврат треба да:

1. Се обрати на **support@proconsult.mk** со наслов: „Бара њ е за поврат на средства”
2. Во пораката да ги наведе:
    - Целосно ime и презиме
    - Е-маил адреса поврзана со сметката
    - Датум и износ на трансакци ј ата
    - Причина за бара њ ето за поврат
    - Опис на проблемот (доколку е технички)

3.2 Обработка на бара њ ето

По приемот на бара њ ето, ProConsult:

- Потврдува прием на бара њ ето во рок од **24 часа**
- Ј а разгледува основаноста на бара њ ето во рок од **3–5 работни дена**
- Го известува корисникот за одлуката по е-пошта

3.3 Извршува њ е на повратот

Доколку бара њ ето е прифатено, средствата се врака́ат на следниот начин:

Начин на плаќање	Начин на поврат	Рок
Google Play Store	Преку Google Play биланс или оригинална платежна картичка	5–10 работни дена
Apple App Store	Преку Apple ID биланс или оригинална платежна картичка	5–10 работни дена
Директна наплата	На оригиналната платежна картичка/сметка	7–14 работни дена

> ***Напомена:*** *Роковите за поврат зависат и од банката или платежниот оператор на корисникот и може да варираат.*

---

4. Сторно на трансакции

4.1 Автоматска обнова на претплата

Доколку корисникот не ја откажал претплатата пред автоматската обнова и не сакал да ја обнови, може да поднесе барање за сторно во рок од **48 часа** по наплатата. Барањето се поднесува на горенаведениот начин.

4.2 Откажување на претплата

Корисникот може да ја откаже претплатата во секое време преку:

- **Android:** Google Play Store → Претплати → ProConsult → Откажи
- **iOS:** Поставки → Apple ID → Претплати → ProConsult → Откажи

По откажувањето, претплатата останува активна до крајот на тековниот платен период. Не се врши поврат на средства за преостанатиот период.

---

5. Решавање на спорови

Доколку корисникот не е задоволен со одлуката на ProConsult по барањето за поврат, може да:

- Поднесе жалба до **Државниот пазарен инспекторат** на Република Северна Македонија
- Поднесе барање за решавање на спор до **Комисијата за заштита на потрошувачите**
- Поднесе жалба преку платформата на Google Play Store или Apple App Store

---

6. Измени на политиката

ProConsult го задржува правото да ја измени оваа политика во секое време. Корисниците ќе бидат известени за значајните промени преку апликацијата или по е-пошта на јавку **14 дена** пред влегувањето во сила на измените.

---

7. Контакт

За сите прашања поврзани со поврат на средства:

- **Е-пошта:** support@proconsult.mk
- **Во апликацијата:** Профил → Поддршка
- **Работно време:** Понеделник–Петок, 09:00–17:00 часот

Оваа политика е составен дел од Општите услови за користење на ProConsult и е во согласност со Законот за заштита на потрошувачите (Сл. весник на РСМ бр. 38/2004 и измените) и Законот за електронска трговија на Република Северна Македонија.