

PRAVILNIK O UPRAVLJANJU POVRATIMA

PREDMET I SVRHA

Članak 1.

(1) Ovim Pravilnikom o upravljanju povratima (*dalje u tekstu: Pravilnik*) uređuju se uvjeti, rokovi i postupci povrata novčanih sredstava i bodova korisnicima Platforme Bookingmed u slučaju otkazivanja medicinskih usluga.

(2) Ovaj Pravilnik čini sastavni dio Općih uvjeta korištenja Platforme te se primjenjuje zajedno s njima.

(3) Pravilnik razlikuje tri scenarija otkazivanja: (a) pravovremeni otkaz od strane Korisnika, (b) zakašnjeli otkaz ili nedolazak Korisnika te (c) otkaz od strane zdravstvene ustanove.

DEFINICIJE

Članak 2.

(1) Definicije u smislu ovog Pravilnika su kako slijedi:

- **PLATFORMA** je Bookingmed platforma d.o.o., OIB: 62801718064, Međimurska ulica 17, Zagreb.
- **ZDRAVSTVENA USTANOVA** je pružatelj medicinske usluge s kojim Platforma ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji.
- **KORISNIK** je fizička osoba koja je putem Platforme kupila medicinsku uslugu.
- **TERMIN** je dogovoreni datum i vrijeme pružanja medicinske usluge.
- **PRAVOVREMENI OTKAZ** je otkaz usluge najmanje 24 sata prije termina.
- **ZAKAŠNJELI OTKAZ** je otkaz usluge manje od 24 sata prije termina ili nedolazak korisnika bez prethodne najave.
- **OTKAZ OD STRANE USTANOVE** je otkazivanje termina koje inicira zdravstvena ustanova iz bilo kojeg razloga.
- **NAGRADNI BODOVI** su besplatno dodijeljeni bodovi koji se evidentiraju kao popust na cijenu usluge.
- **KUPLJENI BODOVI** su bodovi koje je korisnik ili treća strana prethodno platio novčanim sredstvima.

PREGLED SCENARIJA POVRATA

Članak 3.

(1) Sažetak prava Korisnika prema scenariju otkazivanja:

Scenarij	Povrat novca	Povrat bodova	Rok povrata
Korisnik otkazuje ≥ 24h prije termina	100%	Kupljeni:100% Nagradni:100%	7 radnih dana
Korisnik otkazuje < 24h ili ne dolazi	0%	0%	Bez povrata
Ustanova otkazuje - bilo kada	100%	Kupljeni:100% Nagradni:100%	3 radna dana

PRAVOVREMENI OTKAZ OD STRANE KORISNIKA

Članak 4.

(1) Korisnik ima pravo otkazati medicinsku uslugu bez navođenja razloga najmanje 24 sata prije dogovorenog termina.

(2) Otkaz se provodi klikom na gumb "Otkazi" koji je dostupan uz svaku kupljenu uslugu u sekciji "Moje usluge" korisničkog sučelja Platforme, sve do trenutka termina. Platforma automatski potvrđuje primitak otkaza e-mailom na adresu Korisnika. Slanje zahtjeva za otkaz putem e-maila info@bookingmed.hr prihvaća se iznimno, u slučaju tehničke nemogućnosti korištenja korisničkog sučelja.

(3) U slučaju pravovremenog otkaza, Platforma provodi sljedeći protokol:

- Promjena statusa rezervacije u 'Otkazano, nije iskorišteno'
- Povrat novčanih sredstava na platnu karticu ili račun s kojeg je plaćanje izvršeno u roku od 7 radna dana od otkaza
- Kreiranje knjižnog odobrenja (storno računa) i dostava Korisniku na e-mail
- Povrat kupljenih bodova na korisnički račun u roku od 1 radnog dana
- Povrat nagradnih bodova na korisnički račun u roku od 1 radnog dana

(4) Povrat se inicira bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 7 radnih dana od otkaza. Stvarni rok primitka sredstava na račun korisnika ovisi o procesu obrade platne institucije i može biti duži, ali ne duži od 14 radnih dana od iniciranja povrata.

(5) Nakon provedenog otkaza Platforma automatski šalje generičku obavijest zdravstvenoj ustanovi o otkazivanju termina. Ukoliko je do termina preostalo više od 1 sata, otkazani termin se automatski ponovo objavljuje kao slobodan u rezultatima pretraživanja Platforme i dostupan je za rezervaciju drugim korisnicima. Termini u roku kraćem od 1 sata do početka usluge uklanjaju se iz rezultata pretraživanja i ne objavljuju se ponovo.

ZAKAŠNJELI OTKAZ ILI NEDOLAZAK KORISNIKA

Članak 5.

(1) Ukoliko Korisnik ne otkaze uslugu najmanje 24 sata prije termina ili ne dođe na dogovoreni termin bez prethodne najave, usluga se smatra iskorištenom te Korisnik ne ostvaruje pravo na povrat novčanih sredstava niti bodova. Razlog nepostojanja povrata je rezervacija termina koji u kratkom roku nije moguće ponovno popuniti, čime zdravstvena ustanova trpi stvarni financijski gubitak neovisno o tome je li Korisnik uslugu koristio.

(2) Iznimno, Platforma može odobriti povrat u slučaju izvanrednih okolnosti koje su objektivno onemogućile dolazak Korisnika na termin, pod uvjetom da Korisnik te okolnosti dokumentira odgovarajući dokazima.

(3) Zahtjev za iznimni povrat podnosi se na info@bookingmed.hr u roku od 48 sati od propuštenog termina, uz priloženu dokumentaciju. Platforma odlučuje o zahtjevu u roku od 5 radnih dana i dostavlja Korisniku odluku pisanom putem. Platforma zadržava pravo odbiti zahtjev ukoliko dostavljeni dokazi nisu dostatni ili postoji osnovana sumnja u zlouporabu.

(4) Odobreni iznimni povrat isplaćuje se u roku od 7 radnih dana od donošenja odluke.

OTKAZ OD STRANE ZDRAVSTVENE USTANOVE

Članak 6.

(1) U slučaju kada zdravstvena ustanova otkazuje termin iz bilo kojeg razloga (bolest liječnika, tehnički problem, prestanak rada ili drugi razlozi), zdravstvena ustanova je dužna izravno kontaktirati Korisnika najkasnije u roku od 24 sata od saznanja o nemogućnosti pružanja usluge, a kad god je moguće najkasnije 24 sata prije termina. Zdravstvena ustanova pri tome Korisniku nudi alternativni termin za istu uslugu. Ova obveza zdravstvene ustanove utvrđena je ugovorom o poslovnoj suradnji s Platformom.

(2) Ukoliko zdravstvena ustanova nije uspjela kontaktirati korisnika u roku iz stavka 1. ovog članka, Platforma preuzima obvezu obavještanja Korisnika o otkazu. Obavijest se šalje na e-mail adresu korisnika registriranu na Platformi te kao push obavijest na Platformi ako je dostupna.

(3) U slučaju otkaza od strane zdravstvene ustanove korisnik ostvaruje pravo na novi termin. Zdravstvena ustanova obvezna je ponuditi alternativni termin, a ako korisnik alternativni termin ne prihvati ili ga ustanova ne ponudi u razumnom roku, korisnik ima pravo na povrat novčanih sredstava. Zahtjev za povrat podnosi Korisnik, Platforma provjerava osnovanost zahtjeva te po potvrđivanju osnovanosti zahtjeva vraća puni iznos sredstava korisniku u roku od 3 radna dana.

(4) Platforma se obvezuje evidentirati sve otkaze od strane zdravstvenih ustanova. Zdravstvena ustanova koja učestalo otkazuje termine bez opravdanog razloga može biti upozorena ili uklonjena s Platforme sukladno ugovoru o poslovnoj suradnji.

(5) Troškove povrata uzrokovane otkazom zdravstvene ustanove snosi Platforma.

POSEBNE ODREDBE O POVRATU BODOVA

Članak 7.

(1) Povrat kupljenih bodova provodi se vraćanjem odgovarajućeg iznosa na korisnički račun. Vraćeni kupljeni bodovi imaju isti rok važenja kao izvorno dodijeljeni.

(2) Povrat nagradnih bodova provodi se vraćanjem odgovarajućeg iznosa nagradnih bodova na korisnički račun. Vraćeni nagradni bodovi imaju isti rok važenja kao izvorno dodijeljeni.

(3) U slučaju zakašnjelog otkaza ili nedolaska, nagradni ni kupljeni bodovi se ne vraćaju.

(4) Ako je usluga plaćena kombinacijom novčanih sredstava i bodova, svaka komponenta vraća se zasebno prema pravilima utvrđenim ovim Pravilnikom.

(5) Bodovi se ne mogu pretvoriti u novčana sredstva ni pri povratu. Ovo ograničenje jasno je navedeno u Općim uvjetima korištenja Platforme.

TEHNIČKI POSTUPAK POVRATA

Članak 8.

(1) Povrat novčanih sredstava provodi se putem certificiranog platnog sustava na istu platnu karticu ili račun s kojeg je transakcija provedena. Platforma ne provodi povrate na drugu karticu ili račun osim uz pisanu dokumentaciju o nemogućnosti povrata na izvorni instrument plaćanja.

(2) Za svaki povrat Platforma kreira:

- Nalog za povrat / storno transakciju u platnom sustavu
- Knjižno odobrenje (storno račun) u blagajni dostavlja se korisniku na e-mail
- Internu evidenciju povrata s datumom, razlogom i iznosom

(3) Evidencija svih povrata čuva se 11 godina sukladno Zakonu o računovodstvu.

KONTAKTI

Članak 9.

(1) Za sva pitanja vezana uz povrate korisnici se mogu obratiti na:

- E-mail: info@bookingmed.hr
- Platforma: putem forme za kontakt na <https://bookingmed.hr>

(2) Ukoliko korisnik nije zadovoljan odlukom Platforme o povratu, može podnijeti prigovor.

(3) Ovaj Pravilnik primjenjuje se od 18.03.2026. godine.