Politica de anulare și rambursare

MedAdmin · Versiunea 1.1 · în vigoare din 11 noiembrie 2026

1. Cui se aplică

Serviciul se vinde doar profesioniștilor. Nu se aplică dreptul de retragere de 14 zile din OUG 34/2014, specific consumatorilor.

2. Perioada de probă

Perioada de probă gratuită, atunci când este oferită, are 14 zile și nu cere card. Nu se facturează nimic dacă nu alegi un plan. Poți închide contul oricând în această perioadă.

3. Anularea abonamentului

3.1. Poți anula oricând din Setări → Abonament sau din portalul de facturare, fără motiv și fără penalități.

3.2. Anularea produce efecte la sfârșitul perioadei deja plătite (lună sau an). Până atunci contul funcționează normal. Nu se mai fac plăți ulterioare.

3.3. Până la sfârșitul perioadei poți reveni asupra anulării cu un clic.

3.4. După sfârșitul perioadei, contul trece în modul doar citire timp de 30 de zile, pentru export. Apoi datele se șterg, cu notificare prealabilă.

4. Rambursări

4.1. Regula: nu rambursăm proporțional perioada neutilizată dintr-o lună sau dintr-un an deja plătit.

4.2. Excepții, în care rambursăm:

- **plată dublă sau eronată** (de exemplu două debitări pentru aceeași perioadă): rambursare integrală a sumei încasate în plus;
- **abonament anual anulat în primele 14 zile** de la prima plată anuală: rambursare integrală, o singură dată per client;
- **indisponibilitate gravă** a Serviciului din cauza noastră, peste 72 de ore consecutive: credit sau rambursare proporțională pentru perioada afectată, la cerere;
- **reziliere după obiecția la un subîmputernicit nou** (Acordul de prelucrare a datelor, art. 6.2) sau după o modificare a termenilor pe care nu o accepți: rambursare proporțională a perioadei neconsumate;
- **încetarea contractului de către noi fără vina clientului**: rambursare proporțională.

4.3. Rambursările se fac pe același card, prin Stripe, în 5–10 zile lucrătoare de la aprobare, și se documentează cu factură de stornare.

5. Schimbarea planului

Trecerea la un plan superior se aplică imediat, iar diferența se calculează proporțional și se facturează. Trecerea la un plan inferior se aplică de la următoarea perioadă de facturare, cu condiția ca numărul de medici, locații și utilizatori să se încadreze în limitele noului plan.

6. Pachete SMS

6.1. Pachetele SMS sunt preplătite, valabile 12 luni de la cumpărare și nu se rambursează după cumpărare, cu excepția plății duble sau eronate.

6.2. Creditul neconsumat nu se transformă în bani și nu se transferă în alt cont. La anularea abonamentului, creditul rămâne în cont până la ștergerea acestuia; dacă revii în perioada de valabilitate, îl regăsești.

6.3. SMS-urile trimise care nu ajung la destinatar din cauza unui număr greșit sau inactiv se consumă. SMS-urile neplecate din cauza unei erori a noastre sau a furnizorului se recreditează automat.

7. Cum ceri o rambursare

Deschide un tichet din aplicație sau scrie la gdpr@medadmin.ro, cu numărul facturii și motivul. Răspundem în 5 zile lucrătoare.