



## **POLITICA DE RETURNARE A BILETELOR**

Prezenta politică stabilește condițiile în care poate fi solicitată returnarea contravalorii biletelor electronice achiziționate prin intermediul platformei <https://pay.divigohub.com>, administrată de DIVIGO HUB SRL, cu sediul social în Str. Mr. Irimia Popescu, nr. 24, municipiul Iași, județul Iași, cod poștal 700397.

### **1. Natura produselor**

Biletele comercializate prin platformă sunt produse digitale electronice pentru transport rutier de persoane. Odată emise, acestea devin valabile și pot fi utilizate conform condițiilor stabilite de operatorul de transport pentru care au fost achiziționate.

### **2. Reguli privind returnarea contravalorii**

- DIVIGO HUB SRL acționează exclusiv ca intermediar tehnologic, punând la dispoziția clienților platforma online de achiziție și procesarea plăților prin NETOPIA Payments.
- Politica de returnare a contravalorii biletelor este stabilită integral de operatorul de transport care efectuează serviciul pentru care biletul a fost emis.
- În consecință, DIVIGO HUB SRL nu poate decide și nu poate efectua direct rambursări, acestea fiind gestionate în conformitate cu regulile și procedurile operatorului de transport.

### **3. Procedura de solicitare a returnării**

- Clientul care dorește returnarea banilor pentru un bilet achiziționat trebuie să contacteze operatorul de transport în cauză și să urmeze procedurile acestuia de anulare și rambursare.
- După confirmarea dreptului la rambursare de către operatorul de transport, suma aprobată se returnează clientului prin intermediul aceluiași canal de plată utilizat la achiziția inițială (procesatorul de plăți online NETOPIA Payments).
- Timpul necesar procesării rambursării poate varia în funcție de procedurile operatorului de transport și de timpul de procesare al instituțiilor financiare implicate.

### **4. Limitări**

- În lipsa unei solicitări aprobate de operatorul de transport, DIVIGO HUB SRL nu are posibilitatea de a efectua rambursări directe către client.
- Situațiile în care biletele pot fi returnate, termenele-limită și eventualele comisioane aplicabile sunt exclusiv cele stabilite de operatorul de transport.

### **5. Asistență clienți**

Pentru nelămuriri legate de procedura tehnică de achiziție sau de transmiterea solicitărilor către operatorul de transport, clienții pot contacta echipa noastră la [contact@divigohub.com](mailto:contact@divigohub.com).