

FLEXCLOUD

Reklamacje, płatności nieautoryzowane i chargebacki FlexCloud

Wersja: 2.2

Data obowiązywania: 29 lipca 2026

Data publikacji: —

Język / Language: PL

SHA-256

c7df90abb5745c36b3037c1cbb0bf4456a3deec72ce2549f28eee8355060638

Spis treści

1. POLITYKA REKLAMACJI, ZWROTÓW, PŁATNOŚCI I CHARGEBACKÓW

- 2. 1. Reklamacje**
- 3. 2. Możliwe rozwiązania**
- 4. 3. Zwroty dobrowolne**
- 5. 4. Płatność nieautoryzowana**
- 6. 5. Chargeback**
- 7. 6. Dowody płatnicze**

1. POLITYKA REKLAMACJI, ZWROTÓW, PŁATNOŚCI I CHARGEBACKÓW

2. 1. Reklamacje

Reklamację dotyczącą realizacji Usługi FlexCloud można złożyć przez Panel Klienta, e-mailem na bok@flexcloud.pl albo pisemnie na adres: FlexCloud Dawid Majer, ul. Heleny Lange 14, 83-200 Starogard Gdański.

Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko albo nazwę Klienta, adres e-mail przypisany do konta, numer zamówienia, Usługi lub dokumentu, opis problemu, datę jego wystąpienia i oczekiwany sposób rozwiązania. Klient może dołączyć dowody, logi lub zrzuty ekranu. Brak dowodu lub numeru nie powoduje automatycznego odrzucenia, jeżeli sprawę można zidentyfikować inaczej. FlexCloud może poprosić o informacje niezbędne do rzetelnego rozpatrzenia, bez ograniczania praw Konsumenta.

Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź jest wysyłana na adres e-mail przypisany do konta Klienta albo wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym; może być również udostępniona w Panelu w sposób umożliwiający jej zachowanie.

Reklamacje dotyczące realizacji Usługi składa się do FlexCloud. Reklamacje dotyczące samej usługi płatniczej, w szczególności autoryzacji lub wykonania transakcji, mogą podlegać również procedurze operatora płatności.

3. 2. Możliwe rozwiązania

W zależności od sprawy FlexCloud może: usunąć usterkę, powtórzyć czynność, przywrócić dostęp, skorygować dokument, przedłużyć Usługę, przyznać kredyt serwisowy, obniżyć cenę lub dokonać zwrotu. Środek powinien być proporcjonalny do rodzaju naruszenia i praw Klienta.

4. 3. Zwroty dobrowolne

Poza przypadkami wynikającymi z prawa FlexCloud może przyznać zwrot uznaniowy, np. gdy Usługa nie została aktywowana lub wystąpił błąd po stronie FlexCloud. Decyzja uznaniowa nie ogranicza praw ustawowych.

5. 4. Płatność nieautoryzowana

Osoba zgłaszająca użycie cudzej metody płatności powinna podać numer transakcji, datę, kwotę i dane umożliwiające weryfikację. FlexCloud może natychmiast zabezpieczyć konto i zawiesić Usługę do czasu wyjaśnienia.

6. 5. Chargeback

1. Chargeback nie może być traktowany automatycznie jako oszustwo. Każdy przypadek wymaga sprawdzenia statusu płatności, aktywacji, logów i korespondencji.
2. Po otrzymaniu chargebacku FlexCloud może zawiesić Usługę powiązaną z cofniętą płatnością oraz zabezpieczyć dane dowodowe.
3. Przywrócenie może wymagać skutecznej płatności należności, jeżeli chargeback był niezasadny i Umowa nadal obowiązuje.
4. FlexCloud nie nakłada na Konsumenta arbitralnej kary za skorzystanie z procedury bankowej. Może dochodzić rzeczywistej należności i udokumentowanych kosztów wyłącznie w granicach

prawa.

5. Powtarzające się użycie cudzych płatności, fałszywe zgłoszenia albo celowe wyłudzenie Usług może skutkować rozwiązaniem Umowy i zgłoszeniem właściwym podmiotom.

7. 6. Dowody płatnicze

System powinien przechowywać identyfikator zamówienia, identyfikator operatora płatności, kwotę, walutę, statusy, znaczniki czasu, wersję zaakceptowanych dokumentów i potwierdzenie dostarczenia Usługi – bez przechowywania pełnych danych karty.