

FLEXCLOUD

Reklamacje, płatności nieautoryzowane i chargebacki FlexCloud

Wersja: 2.0

Data obowiązywania: 28 lipca 2026

Data publikacji: —

Język / Language: PL

SHA-256

084adac293d5aea725179ae4b4d545c4144d69d606f96813bd6dd6d3d3166d3f

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 można złożyć przez Panel lub na bok@flexcloud.pl. Należy podać numer Usługi lub zamówienia, datę, opis, dowody i oczekiwane rozwiązanie. Brak logów lub numeru zamówienia nie powoduje automatycznego odrzucenia, jeżeli sprawę można zidentyfikować inaczej.

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.