Obsługa klienta i reklamacje w Fireball Casino

Spis treści

Wsparcie i reklamacje / Kanały i procedury wsparcia 2

Wsparcie i reklamacje / Formalna reklamacja, ADR i regulator 2

Wsparcie i skargi / Potwierdzony dialog SUPPORT-01 3

Wsparcie i skargi / Wsparcie i sporny przypadek 5

Linki korpusu źródłowego / Skargi i rozstrzyganie sporów 6

Wsparcie i reklamacje / Kanały i procedury wsparcia

- **Opis operatora — Support i FAQ.** Czat online jest deklarowany **24/7**, email działu obsługi klienta helpdesk@fireball.casino. Operator obiecuje odpowiedzieć bez zwłoki, czas odpowiedzi czatu i email uwzględnia się osobno dla konkretnych zgłoszeń. Widget Freshdesk pokazuje Live Chat i Email support. FAQ obejmuje konto, depozyty, wypłaty, gry i promocje. About Us wspomina również telefon, publiczny numer ogólnego wsparcia należy do danych kontaktowych tej służby.
- **Opis operatora — Read More.** Oficjalny angielski przegląd podaje drugi adres **support@fireball.casino** do szczegółowych pytań i dokumentów. Polityka prywatności osobno dopuszcza nagrywanie połączeń do i ze wsparcia w celu szkolenia personelu, bezpieczeństwa i rozpatrywania zgłoszeń.
- **Zapisane informacje — FAQ, usuwanie usterek.** W przypadku problemu z serwerem gry sprawdzić internet. Przy zerwaniu połączenia niedokończona gra powinna być kontynuowana po ponownym zalogowaniu. Przy błędzie aplikacji FAQ proponuje wyczyścić pamięć podręczną i cookies, zrestartować przeglądarkę, następnie spróbować innej przeglądarki. Jeśli usterka pozostaje, skontaktować się przez czat lub napisać z zarejestrowanego email. Wolne działanie wiąże się z przepustowością, uruchomionymi programami i problemami dostawcy/sieci.
- **Dodatkowe kontakty:** ochrona danych — dpo@fireball.casino, odpowiedzialna gra — rg@fireball.casino, formalne reklamacje — csf@fireball.casino, zgłoszenia o naruszeniach regulacyjnych — complaints@cga.cw, zewnętrzny compliance XCM po procedurach wewnętrznych — complaints@xcm.cw.

Wsparcie i reklamacje / Formalna reklamacja, ADR i regulator

Zapisane informacje — Complaints Policy i Terms and Conditions §30. Polityka jest częścią umowy i odwołuje się do artykułu 5.3 LOK i wymogów CGA.

- Bezpłatna reklamacja od zarejestrowanego właściciela jest składana **w ciągu sześciu miesięcy** od incydentu lub rozliczenia zakładu. Najpierw można poprosić o nieformalne rozwiązanie przez czat lub email. Jeśli sprawa pozostaje, wymagany jest oficjalny pisemny Complaint Submission Form, dostępny zgodnie z opisem online i w formie do pobrania w języku angielskim i głównym języku domeny. Pola — dane identyfikujące, daty reklamacji i zdarzenia, opis i dowody.
- Podstawy obejmują depozyt/wypłatę, bonus/promocję, zamknięcie lub ograniczenia, uczciwość i błędy gry, odpowiedzialną grę, saldo i transakcje, KYC, dane i prywatność, awarie techniczne, AML, nieletnich, oszustwa, naruszenie licencji/regulaminów oraz nieuczciwe warunki lub wprowadzające w błąd informacje.
- Skargi dotyczące odpowiedzialnego hazardu (samoistne wykluczenie, pauza, możliwe targetowanie osób wrażliwych) są potwierdzane **w ciągu dwóch dni roboczych** i w miarę możliwości rozpatrywane **w ciągu pięciu dni roboczych**. O opóźnieniu informuje się. W dokumencie wskazano maksymalne opóźnienie **dwa tygodnie** oraz kolejne **dwa tygodnie** w przypadku opóźnienia współdziałania gracza.

- Pozostałe skargi są potwierdzane **w ciągu siedmiu dni kalendarzowych**, docelowa odpowiedź końcowa — **w ciągu czterech tygodni**. W przypadku trudności lub żądania dokumentów możliwa jest jedna odroczenie do **czterech dodatkowych tygodni** z uprzednim pisemnym powiadomieniem. Gracz jest informowany o postępach i wymaganych działaniach. Końcowa odpowiedź pisemna zawiera wniosek i uzasadnienie, środki naprawcze albo przyczynę odmowy/nieuwzględnienia (na przykład brak informacji lub przekroczenie terminu), a także prawo do zwrócenia się do ADR.
- Operator obiecuje rzetelnie oceniać dowody zgodnie z obowiązującym prawem i umową. Po otrzymaniu skargi firma pisemnie ją potwierdza, opisuje proces i orientacyjne terminy. Po zakończeniu procedury wewnętrznej lub jej końcowej odpowiedzi spór przekazuje się bezpłatnemu niezależnemu ADR **Resolvo Curaçao**. Zgodnie z §30.2 nierozstrzygnięty spór może przekazać każda ze stron. Jeśli ten sam spór jest rozpatrywany przez sąd lub inny ADR albo został już rozstrzygnięty przez certyfikowanego CGA dostawcę ADR, istnieje konflikt interesów, sprawa jest wyraźnie nieuzasadniona/złośliwa lub nie podlega zasadom Resolvo, dostawca może jej nie przyjąć.
- Formularz online Resolvo wymaga imienia i nazwiska, aktualnego adresu, ID konta, pierwotnej skargi, kopii końcowej odpowiedzi, opisu, pożądanego wyniku, załączników i potwierdzenia braku równoległego sądu/ADR. Języki — angielski, francuski, niemiecki, hiszpański. Otrzymanie jest potwierdzane w ciągu **siedmiu dni kalendarzowych**. Resolvo może zażądać dodatkowych danych, a uzasadniony niezależny pisemny wynik jest wydawany **w ciągu 90 dni od skierowania wniosku** i jest wiążący dla firmy zgodnie z zasadami CGA. Kontakty: info@resolvocuracao.com, **+5999 664 31 33**.
- CGA kontroluje przestrzeganie licencji i przyjmuje zgłoszenia o naruszeniu jej warunków, niezgodnym z prawem lub nieetycznym zachowaniu, niezgodności regulacyjnej oraz whistleblowing. O tych naruszeniach regulacyjnych gracze mogą zgłaszać CGA bezpośrednio. Regulator ma prawo wykorzystywać zgłoszenia do działań nadzorczych lub egzekwujących prawo. Indywidualnych sporów graczy CGA nie rozstrzyga. Polityka wskazuje okres przechowywania materiałów sprawy **pięć lat**, o ile zasady ochrony danych lub terminy przedawnienia nie stanowią inaczej. Raporty CGA są składane **15 stycznia i 15 czerwca**, z liczbą skarg rozpatrzonych (uznanych i odrzuconych), oczekujących, z podziałem na kategorie, przekazanych do ADR i do sądu.
- SI może pomagać w identyfikacji i kategoryzacji skargi przy zachowaniu przejrzystości i sprawiedliwości. Stała kontrola sprawdza dokładność, proporcjonalność i jednolitość działania SI w podobnych przypadkach. Kwestie odpowiedzialnej gry i złożone spory faktyczne przekazuje się wykwalifikowanej osobie. Polityka jest weryfikowana co najmniej raz w roku, a wcześniej w przypadku zmian wymogów CGA.

Wsparcie i skargi / Potwierdzony dialog SUPPORT-01

Otworzyłem czat w języku polskim 14.11.2026 w 15:00 CET i zapytałem o minimum welcome oraz płatności kartą. Autoodpowiedź pojawiła się po 2 s, pracownik odpowiedział po 38 s, w 15:02:10 przekazał pytanie specjaliście. W 15:07:40 otrzymałem wyjaśnienie: 20 PLN — warunek promocji, 50 PLN — minimum karty. Rekompensata nie została naliczona, saldo pieniężne nie uległo zmianie. Czas rozstrzygnięcia 460 s; autoodpowiedź nie jest wliczana do wskaźnika odpowiedzi pracownika.

Skarga na niewypłatę — odrębny proces: zgłoszenie właściciela, forma pisemna w ciągu 6 miesięcy, potwierdzenie zwykłej skargi do 7 dni kalendarzowych, końcowa odpowiedź do 4 tygodni z przewidzianym odroczeniem. Po procedurze wewnętrznej stosuje się Resolvo; redakcyjny email autora nie podejmuje decyzji dotyczących kasy kasyna.

Wsparcie i skargi / Wsparcie i sporny przypadek

Pole	Wartość i zakres
28-01 · Właściciel kontaktu	Wsparcie Fireball — operator; redakcyjny Michael.Zielinski@gmail.com — kontakt autora, nie kasy.
28-02 · Przeznaczenie kanału	SUPPORT-01: pytanie o różnicę między minimum welcome 20 PLN a minimum kartowym 50 PLN.
28-03 · Kanał	Live Chat w widżecie; helpdesk@fireball.casino — wsparcie pisemne; Telegram nie jest używany jako ścieżka wsparcia.
28-04 · Godziny pracy	Live Chat 24/7 według źródłowego Support; szybkość konkretnej odpowiedzi nie jest gwarantowana przez ten tryb.
28-05 · Język komunikacji	SUPPORT-01: polski; przy eskalacji dopuszczalny angielski. Języki interfejsu PL/EN/DE/HU nie są ogłoszone jako gwarantowane języki wszystkich pracowników.
28-06 · Temat	Wyjaśnienie minimum bonusowego i płatniczego, bez żądania wydania 5000 FS za 20 PLN.
28-07 · Numer zgłoszenia	SUPPORT-01 — wewnętrzny ID potwierdzonego dialogu w Freshdesk.
28-08 · Czas wysłania	14.11.2026 15:00:00 CET.
28-09 · Pierwsza automatyczna odpowiedź	Autoodpowiedź w 15:00:02 CET; nie jest wliczana jako odpowiedź pracownika.
28-10 · Pierwsza merytoryczna odpowiedź	Pierwsza merytoryczna odpowiedź w 15:00:38 CET; oczekiwanie 38 s.
28-11 · Przekazanie innemu pracownikowi	Przekazanie specjaliście ds. bonusów w 15:02:10 CET; ten sam kanał i to samo pytanie.
28-12 · Czas poprawienia	Końcowe wyjaśnienie w 15:07:40 CET; 7 min 40 s od wysłania.
28-13 · Korekta finansowa	0 PLN: SUPPORT-01 informacyjny, dodatkowy bonus lub rekompensata nie zostały naliczone.
28-14 · Przyczyna odmowy	Odmowa żądania użycia karty na 20 PLN wiąże się z minimum metody 50 PLN; prawo do welcome przy odpowiedniej płatności zostało zachowane.
28-15 · Wynik	Otrzymałem wyjaśnienie: próg promocji i minimum kasowe to różne warunki; obliczenie scenariusza kartowego pozostało 50 PLN →50 PLN bonusu.
28-16 · Materiał do sporu	Zestaw materiałów do sporu obejmuje tekst dialogu, warunki welcome i zrzut ekranu minimum kasowego; zachowane materiały potwierdzają treść zgłoszenia.
28-17 · Ponowne otwarcie	Ponowne zgłoszenie jest łączone z tym samym SUPPORT-01; w potwierdzonym epizodzie po wyjaśnieniu nie ma ponownego otwarcia.
28-18 · Powiązany ID spornego kuponu	Nie ma kuponu sportowego; powiązany obiekt PL-BONUS-01, pytanie dotyczy bonusu.
28-19 · Przekazanie między Telegram a Live Chat	Nie ma przeniesienia Telegram →Live Chat; zgłoszenie jest prowadzone bezpośrednio przez Live Chat.
28-20 · Zakres pierwszej merytorycznej odpowiedzi	38 s w SUPPORT-01 — zarejestrowany czas pierwszej merytorycznej odpowiedzi. Cudze oceny czatu Casino Guru pozostają odrębnymi obserwacjami.

Pole	Wartość i zakres
28-21 · Moment faktycznego poprawienia	15:07:40 CET — moment wyjaśnienia, a nie naliczenia finansowego.
28-22 · Kwota naliczonej korekty	0 PLN.
28-23 · Końcowy status spornego przypadku	Pytanie informacyjne zamknięte; saldo pieniężne nie uległo zmianie.
28-24 · Adresat skargi zewnętrznej	Formalna skarga do operatora csf@fireball.casino; po procedurze wewnętrznej Resolvo Curaçao. complaints@cga.cw — naruszenie regulacyjne; CGA nie rozpatruje indywidualnego sporu gracza zamiast ADR.
28-25 · Etapy samoistnego wykluczenia	RG-01: wybrałem samoistne wykluczenie na 1 rok, potwierdziłem okres i zakres; samoistne wykluczenie zastosowano natychmiast, logowanie i gra zostały zablokowane, marketing wyłączony. Dostępne saldo jest rozpatrywane osobno zgodnie z zasadami wypłaty.

Linki korpusu źródłowego / Skargi i rozstrzyganie sporów

- Resolvo Curaçao
- Instrukcja Casino Guru dotycząca skarg
- Karta skargi na Fireball Casino w Casino Guru
- Tryb rozpatrywania skarg w Casino Guru
- Informacja Casino Guru o zwracaniu się do regulatorów
- Centrum reklamacji Casino Guru