

# Reklamacje i wsparcie

Gdzie zgłosić problem, czego się spodziewać i w jakim terminie.

Dokument nie ma jeszcze uzupełnionych danych rejestrowych operatora. Do czasu ich uzupełnienia traktuj go jako projekt, nie jako wiążącą umowę.

## Kto świadczy usługę

Podmiot | DO UZUPEŁNIENIA

Adres | DO UZUPEŁNIENIA

NIP | DO UZUPEŁNIENIA

REGON | DO UZUPEŁNIENIA

Rejestr | DO UZUPEŁNIENIA

Serwis | [elogowanie.pl](https://elogowanie.pl)

Kontakt | [kontakt@elogowanie.pl](mailto:kontakt@elogowanie.pl)

Wersja dokumentu z dnia 2026-09-08.

## Gdzie pisać

Sprawa | Adres

Reklamacja, problem z usługą, integracja | [kontakt@elogowanie.pl](mailto:kontakt@elogowanie.pl)

Dane osobowe, usunięcie konta, prawa z RODO | [privacy@elogowanie.pl](mailto:privacy@elogowanie.pl)

Podatność, incydent bezpieczeństwa | [security@elogowanie.pl](mailto:security@elogowanie.pl)

Nadużycie, spam z aliasu | [abuse@elogowanie.pl](mailto:abuse@elogowanie.pl)

Piszemy po polsku i po angielsku. Odpowiadamy na adres, z którego przyszło zgłoszenie.

## Co napisać

- Adres e-mail konta, którego dotyczy sprawa.
- Co miało się stać i co się stało zamiast tego.
- Czas zdarzenia i, jeśli masz, identyfikator z odpowiedzi API albo z panelu.
- Czego oczekujesz: naprawy, wyjaśnienia, zwrotu.

Nie wysyłaj hasła ani klucza API. Do zbadania sprawy nigdy ich nie potrzebujemy i nigdy o nie nie poprosimy.

## Terminy

Potwierdzenie przyjęcia | 2 dni robocze

Rozpatrzenie reklamacji konsumenta | 14 dni kalendarzowych

Rozpatrzenie reklamacji firmy | 30 dni kalendarzowych

Żądanie z RODO | 30 dni, z możliwością przedłużenia o 60 dni przy sprawie złożonej

Zgłoszenie krytyczne | reakcja w 2 godziny, zgodnie z SLA

Brak odpowiedzi konsumentowi w terminie 14 dni oznacza uznanie reklamacji zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.

## Jak rozpatrujemy

- Przyjmujemy zgłoszenie i nadajemy mu klasę: krytyczne, wysokie albo zwykłe.
- Sprawdzamy logi po stronie serwera. Nie mamy dostępu do treści Twoich wiadomości ani do zdjęć dokumentów, bo ich nie przechowujemy.

- Odpowiadamy pisemnie: co ustaliliśmy, co robimy i kiedy.
- Jeżeli reklamacja jest zasadna, naprawiamy usługę i, gdy dotyczy opłat, rozliczamy zgodnie z warunkami płatności .

## **Gdy nie zgadzasz się z naszą decyzją**

- Konsument może skorzystać z pomocy powiatowego rzecznika konsumentów albo mediacji przy Inspekcji Handlowej. Informacje: [uokik.gov.pl](http://uokik.gov.pl) .
- W sprawach danych osobowych przysługuje skarga do Prezesa UODO: [uodo.gov.pl/pl/p/skargi](http://uodo.gov.pl/pl/p/skargi) .
- Platforma ODR Komisji Europejskiej: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr) .

Wersja z dnia 2026-09-08.







