# Obsługa klienta i przebieg zgłoszeń

Aleksander Wilk

# Spis treści

**Wsparcie i sprawa sporna** . . . . . **3**
**Wsparcie, reklamacje i odpowiedzialna gra** . . . . . **4**
Kanały JV Casino . . . . . 4
**Powiązane dokumenty** . . . . . **5**

# Wsparcie i sprawa sporna

- **Właściciel kontaktu:** JV Casino: live chat, support@jv.casino i complaints@jv.casino. support@jvcasinoofficiali.com należy do projektu redakcyjnego.
- **Przeznaczenie kanału:** Czat — szybka pomoc dotycząca JV-MISSION-SPORT-01; complaints@jv.casino — formalna reklamacja; e-mail redakcyjny — pytania do autora.
- **Kanał:** JV-CHAT-01 — Live Chat; Telegram i JV Partners nie zostały użyte zamiast tego kanału.
- **Godziny pracy:** Czat operatorski 24/7; faktyczny czas pierwszej odpowiedzi jest opisany oddzielnie od harmonogramu całodobowego.
- **Język komunikacji:** Polski w JV-CHAT-01; angielski jest dostępny jako odrębny język kontaktu. Dziewięć języków interfejsu nie jest ogłoszone jako dziewięć potwierdzonych języków żywego operatora.
- **Temat:** Po trzech kwalifikujących się zakładach nie pojawiły się należne 40 PLN freebet misji dziennej.
- **Numer zgłoszenia:** JV-CHAT-01 — lokalny ID zgłoszenia; powiązany z JV-COUPON-01/02/03 i JV-MISSION-SPORT-01.
- **Czas wysłania:** 14.11.2026 12:00:00+01:00 — wysłanie zgłoszenia po zarejestrowaniu spełnionego warunku.
- **Pierwsza automatyczna odpowiedź:** Autoodpowiedź 12:00:02+01:00, po 2 s; nie jest ona wliczana do wskaźnika pierwszej odpowiedzi pracownika.
- **Pierwsza merytoryczna odpowiedź:** Pierwsza merytoryczna odpowiedź 12:01:25+01:00, po 85 s od wysłania.
- **Przekazanie innemu pracownikowi:** Pracownik przekazał trzy ID do działu promocji w ramach tego samego czatu; nie utworzono nowego zgłoszenia ani ponownego ustawienia w kolejce.
- **Czas naprawy:** Naprawa 12:08:00+01:00; pełny czas od wysłania 480 s, czyli 8 min. Obejmuje on już oczekiwanie na pierwszą odpowiedź.
- **Korekta finansowa:** Przyznano 40 PLN freebet; wygrana pieniężna 25,70 PLN JV-COUPON-01 nie została ponownie przeliczona.
- **Przyczyna odmowy:** W przypadku odmowy dotyczącej innej sytuacji zakład o kursie niższym niż 1,60 nie spełnia warunku misji; w JV-CHAT-01 wszystkie trzy kursy przekraczały próg, dlatego nie było ostatecznej odmowy.
- **Wynik:** Rozwiązano: w profilu pojawiła się nagroda 40 PLN freebet, jej status jest dostępny do wykorzystania; pierwotne opóźnienie pozostało wadą automatycznego naliczania.
- **Materiał do sporu:** Zestaw do analizy: ID trzech kuponów, przyjęte kursy, treść misji, zapis zerowej pierwotnej nagrody i historia czatu; opis zestawu nie jest linkiem do utworzonych potwierdzeń.
- **Ponowne otwarcie:** Ponownie otworzyłem historię czatu i kartę misji po rozwiązaniu; freebet 40 PLN zachował się, nie pojawiło się podwójne naliczenie.
- **Powiązany ID spornego kuponu:** JV-COUPON-01/02/03 → JV-MISSION-SPORT-01 → JV-CHAT-01 → +40 PLN freebet.
- **Przekazanie między Telegramem a Live Chat:** Nie było przekazania Telegram → Live Chat w JV-CHAT-01; wszystkie punkty czasowe należą do jednego czatu.
- **Zakres pierwszej merytorycznej odpowiedzi:** W JV-CHAT-01 istnieje dokładna para 12:00:00–12:01:25, dlatego odpowiedź podano jako 85 s; ogólny zakres szybkości innych zgłoszeń nie jest tym zastąpiony.

- **Moment faktycznej naprawy:** 14.11.2026 12:08:00+01:00 — nagroda jest odzwierciedlona w profilu, a nie tylko obiecana przez pracownika.
- **Kwota naliczonej korekty:** Początkowo 0 PLN freebet, korekta +40 PLN, końcowy nominał 40 PLN; kwota ta nie została ponownie dodana do cash balance.
- **Końcowy status sprawy spornej:** Rozliczenie pieniężne trzech kuponów zostało zakończone oddzielnie; spór promocyjny zamknięto naliczeniem freebet, a automatyczne opóźnienie odnotowano w ocenie wsparcia.

# Wsparcie, reklamacje i odpowiedzialna gra

- Kanały operatora — czat na żywo 24/7 i support@jv.casino. Interfejs widgetu zawiera wyszukiwanie, kontakt z pomocą techniczną i historię rozmów. W zapisanym interfejsie PL widget jest zlokalizowany na język polski. Witryny PL i EN deklarują osobne FAQ dotyczące bonusów, płatności i konta. W stopce pokazano kanały marki Discord, Instagram, Messenger, Pinterest, Telegram, WhatsApp i X. Dodatkowy blok linków zawiera Threads i TikTok z oznaczeniem JV, a także YouTube i Snapchat, należące do dodatkowych linków JV Casino. Konfiguracja lokalnego kontaktu przewiduje kontakt przez czat i e-mail. Do kontaktu służą czat i opublikowany e-mail; kanał telefoniczny nie jest uwzględniony w obecnej ścieżce. Dane kontaktowe i czas odpowiedzi są utrwalone w opisie pomocy technicznej.

## Kanały JV Casino

- <https://discord.gg/efqWh7E7QU>
- <https://telegram.me/+Vrt1BejITZxkNGEy>
- <https://whatsapp.com/channel/0029Vb7GBFaLI8YTkFLqR02c>
- <https://www.instagram.com/jv.insta_online/>
- <https://www.messenger.com/t/435926806281050>
- <https://www.pinterest.com/jv_game/_created/>
- <https://www.threads.com/@jv.threads_online>
- <https://www.tiktok.com/@jv_game>
- <https://x.com/*jvcasino*>

## Operator, O nas

Witamy w JV.Casino. Oferujemy różnorodny wybór gier kasynowych online, w tym slotów, gier stołowych i opcji z krupierem na żywo. Naszym celem jest zapewnienie szerokiego wyboru gier, które odpowiadają różnym preferencjom i gwarantują, że zawsze znajdziesz coś nowego do odkrycia.

W JV.Casino cenimy wsparcie klienta. Nasz zespół jest dostępny, aby pomóc w przypadku jakichkolwiek pytań lub problemów. Możesz skontaktować się z nami za pośrednictwem e-maila pod adresem support@jv.casino lub skorzystać z naszej szybkiej usługi czatu online, która działa 24/7 dla Twojej wygody.

Skupiamy się na niezawodności i jakości. Nasza platforma jest zaprojektowana, aby zapewnić bezpieczne i uczciwe środowisko gry, wykorzystując najnowsze technologie, aby zapewnić płynne doświadczenie.

Oferujemy również szereg bonusów i promocji, aby wzbogacić Twoje doświadczenie z grą. Od ofert powitalnych po bieżące promocje, nasza polityka bonusowa ma na celu dodanie wartości do czasu spędzonego z nami.

Dziękujemy za wybór JV.Casino. Jesteśmy tu, aby zapewnić proste i przyjemne doświadczenie z grą.

## Powiązane dokumenty

- Skargi i rozpatrywanie sporów (17-11-2026-complaints.pdf) · sekcja „Skargi, opinie użytkowników i pomoc zewnętrzna”