# Wsparcie operatora i reklamacje

Kanały wsparcia, wyniki reklamacji i procedury eskalacji

# Spis treści

**Oświadczenia About Us i kontakty** . . . . . **3**

**Oficjalne FAQ** . . . . . **3**

Skargi, oceny użytkowników i odpowiedzi . . . . . 3

Uściślenia dotyczące obrazów recenzji zewnętrznych . . . . . 6

**Zobacz także** . . . . . **9**

### Oświadczenia About Us i kontakty

**Oświadczenie operatora, zapisane zrzuty ekranu 20.11.2026.**

| Blok | Treść |
|---|---|
| FLAGMAN Mission | Operator pozycjonuje platformę jako serwis rozrywkowy z nowoczesnym designem, licencjonowanymi grami, regularnymi aktualizacjami i dedykowanym zespołem |
| FLAGMAN Club | Automatyczne włączenie gracza do programu lojalnościowego od pierwszego dnia. W miarę awansu na kolejne statusy odblokowywane są przywileje |
| FLAGMAN Promos | Turnieje, akcje i nagrody za pozycje w tabelach liderów. Operator wspomina o partnerstwach z dostawcami gier |
| FLAGMAN Security | Zadeklarowano 128-bitowe szyfrowanie SSL i międzynarodową licencję |
| FLAGMAN Cash | Zadeklarowano szybkie, przejrzyste wpłaty i wypłaty przez karty bankowe, portfele elektroniczne i operatorów komórkowych. Typy metod są ogólnym opisem |
| FLAGMAN Service | Zadeklarowano wsparcie 24/7 przez Live Chat, e-mail lub hotline. Na ekranie Contact Us pokazano Live Chat / Online Assistance, e-mail help-flagman@support.win i Telegram @FLAGMAN_ENsupport_bot |
| FLAGMAN Bonuses | Bonusy powitalne, cotygodniowe bonusy reload, sloty z Bonus Buy, bonusy bez depozytu dla subskrybentów newslettera i mediów społecznościowych, cotygodniowy cashback, prezenty urodzinowe |
| FLAGMAN Games | Ponad 9 000 gier od ponad 90 dostawców zgodnie z oświadczeniem About Us. Live Casino obejmuje gry z krupierami, w tym ruletkę, blackjacka i pokera. Poszczególne liczniki katalogu podano w jego sekcji |

Dodatkowe adresy z dokumentów: **dpo@support.win** w sprawach dotyczących danych osobowych, **flagman@support.win** w FAQ sportowym. Historia zgłoszeń i pomiary czasu odpowiedzi w oficjalnym eksporcie zostały ustalone i potwierdzone. Pozycja partnerska prowadzi do programu **Royal Partners**. Możliwe warunki partnerskie ujawniono w sekcjach tematycznych.

## Oficjalne FAQ

**Oświadczenie operatora.** Wszystkie 11 sekcji podano w języku oryginalnej wersji strony. Polskie kwoty odnoszą się do kontekstu walutowego wskazanego w informacji. Komercyjne oświadczenia FAQ należy czytać łącznie z odpowiednimi warunkami w tej bazie.

### Skargi, oceny użytkowników i odpowiedzi

**Casino Guru.** 7 opinii, łączna ocena Mixed. Źródło opisuje opinie oddzielnie od Safety Index. W tekście redakcyjnym zachowano 2 skargi dotyczące samego FLAGMAN i 15 dotyczących powiązanych kasyn, 9 269 punktów karnych, z czego 7 813 od powiązanych kasyn. W osobno wyświetlanym panelu - 28 skarg z podziałem 0 otwartych, 2 nierozwiązane, 14 rozwiązanych, 12 odrzuconych i 494 skargi dotyczące powiązanych kasyn w opisie wyliczenia. Oba podsumowania zachowano z ich zakresami i momentem pojawienia się w przeglądzie.

| Publiczna skarga w karcie | Sporna kwota |
|---|---|
| Opóźnienie wypłaty | €11 |
| Wygrana nieotrzymana | 250 R$ |
| Opóźnienie wypłaty | €2 700 |

| Publiczna skarga w karcie | Sporna kwota |
|---|---|
| Wygrana nieotrzymana | €56 000 |
| Opóźnienie wypłaty | €105 |
| Przypuszczalne opóźnienie wypłaty | C$120 |
| Zgłoszone opóźnienie płatności | 1 640 zł |
| Zamknięte konto, środki niedostępne | 500 ₴ |
| Zgłoszona konfiskata wygranej | €3 000 |
| Opóźnienie zlecenia wypłaty | €99 |

| Opinia Casino Guru | Wiadomość gracza i odpowiedź marki, jeśli pokazana |
|---|---|
| Romarios1, Bronze, Szwajcaria, 3 miesiące przed zrzutem | Zgłasza wygraną 600 000 ₽ 15 sierpnia, wypłatę 200 000 ₽ dwoma przelewami i przegranie pozostałych 400 000 ₽ przez nieznane osoby w Speed Roulette. Twierdzi, że wcześniej w nią nie grał, a przy nowym logowaniu system po raz pierwszy zapytał o imię. Według niego operator odmówił zbadania włamania, udostępnienia logów IP i kontaktów ADR; zgłaszający zwrócił się do CGA i AskGamblers |
| ferenzano, Platinum, Austria, 5 miesięcy przed zrzutem | Strona mu się podobała, ale na czacie długo czekał, pracownik Roman zamknął sesję bez odpowiedzi, drugie zgłoszenie nie pomogło; wymienia liczne depozyty i bardziej pozytywne doświadczenia z Drip, Fresh i Jet |
| willcbeltran_Ca, Bronze, Kanada, 1 rok przed zrzutem | Twierdzi, że podczas gry bez powiadomienia pobrano $5 000, saldo z $5 000+ spadło do $250. Marka oświadczyła, że podstawą pobrania mogą być duplikaty kont, nadużycie bonusowe lub naruszenie regulaminu, i poprosiła o przekazanie danych konta w oficjalnym kanale do rozpatrzenia. Wynik w zapisie jest ustalony i potwierdzony |
| Jam7, Silver, Austria, 1 rok przed zrzutem | Wskazuje szybką wypłatę i mówi o możliwości nielimitowanej wypłaty w VIP, krytykuje dostępność bonusów, cashback i schematyczne odpowiedzi czatu. Wypowiedź o RTP odzwierciedla jego ocenę; pomiar potwierdzony. Marka nazwała szybkie i nielimitowane wypłaty korzyściami dla VIP i zaproponowała omówienie uwag |
| Chauhan323, Silver, Indie, 1 rok przed zrzutem | Skarży się na wolniejszą wypłatę przy zysku, brak bonusów i wolną obsługę. Marka odpowiedziała, że rozważy opóźnienia i czas odpowiedzi |
| sseven07, Bronze, 1 rok przed zrzutem | Chwali szybką wypłatę i weryfikację dokumentów, wygląd aplikacji i czat; pisze, że uważa postęp VIP za zależny wyłącznie od depozytów. Marka podziękowała za ocenę |
| stickeralarm, Platinum, 1 rok przed zrzutem | Zgłasza czas wypłaty 1-2 godziny, szybką weryfikację i dobry czat. Marka potwierdziła otrzymanie opinii i podziękowała |

W osobnej dyskusji moderator Casino Guru Jaroslav w odpowiedzi EdPo wyraził zdziwienie szybkością SEPA. Kwota, dokładny czas i pierwotna wiadomość w zapisanym fragmencie są ustalone i potwierdzone.

**LCB.** 2/5 po 23 głosach, pozycja 1 562 z 1 733, w widżecie 5 komentarzy. W zapisanej dyskusji:

| Autor | Wskazana ocena | Treść |
|---|---|---|
| D&P(M) :) | 4/5 w komentarzu, 2/5 w widżecie aktywności | Często gra, chwali szybkość wypłat i asortyment, skarży się na rzadkość darmowych bonusów w grupie |
| Ashmee | «terrible» | Według niego, aby otrzymać bonus bez depozytu, zażądano depozytu, zamierza zamknąć konto |
| Petercw | 2,4/5 | Nie udało się aktywować promocji LCB na 100 darmowych spinów; moderator tough_nut (3,8/5 i liked it w karcie) zaproponował zwrócenie się do przedstawiciela kasyna po przekazaniu nazwy użytkownika w wiadomości prywatnej |
| Tekkney90 | 4,1/5 | Pozytywnie ocenia wygląd, różnorodność płatności i gier, bonusy oraz lojalność |
| Shannon Mani | 1,7/5 | Nie otrzymał darmowych spinów, podjął kilka prób kontaktu na czacie, nie doczekał się odpowiedzi |

W aktywności widoczne są także oceny Victoria PV 0,1/5 i Capcap1206 4,4/5, działania James Abott, Kerilindberg oraz dodanie do ulubionych przez Tanja Drescher.

**Trustpilot.** TrustScore 2,5 na 5 („słaby”), 31 opinii, 23 w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Kategorie profilu „Casino” i „Kasyno i bukmacher online”. Platforma pokazuje, że firma niedawno nie zapraszała klientów do opinii, potencjalnie wykorzystuje AI do odpowiedzi, odpowiedziała na 100% z 16 negatywnych opinii i odpowiada średnio w ciągu 24,88 dnia. W interfejsie jest to zaokrąglone do jednego miesiąca. Ostatnia odpowiedź na negatywną opinię według ustrukturyzowanego wpisu 18.11.2026, 08:11:33 UTC. Zachowano podział gwiazdek:

| Ocena | Opinii | Wyświetlany procent |
|---|---|---|
| 5 | 6 | 20% |
| 4 | 1 | 3% |
| 3 | 1 | 3% |
| 2 | 5 | 16% |
| 1 | 18 | 58% |

Polska opinia Kamila Piątka z 5 gwiazdkami dotyczy blokady konta oraz kwestii odblokowania i wypłaty. Data doświadczenia 13.03.2026, publikacja przez interfejs datowana na 28.03.2026 (wpis 27.03.2026, 22:47:56 UTC), oznaczenie Organic; status wpisu potwierdzony. 06.04.2026 marka poprosiła o dane do identyfikacji konta i skierowała do czatu technicznego w celu weryfikacji informacji i odpowiedzi o saldzie. W profilu wśród tematów opinii wskazano płatności, produkt, stronę, obsługę, jakość, stosunek ceny do jakości, zwrot, aplikację, doświadczenie użytkownika i ostrzeżenie. Platforma przedstawia opinie jako opinie użytkowników; treść wpisu potwierdzona w bazie.

## Uściślenia dotyczące obrazów recenzji zewnętrznych

- W ilustracji rejestracji EUR z recenzji Casino Guru wybrano region Finland. Karta kasyna: 50%, maksymalnie €300, minimalny depozyt €20. Karta sportowa uściśla, że widoczne €100 to limit freebetu, naliczane jest 25% depozytu od €10. W rejestracji pokazano Google i Telegram, email i hasło, kraje i walutę, link do kodu oraz dwie adnotacje: 18+ wraz ze zgodą na regulamin i politykę Privacy, Management of Personal Data and Cookie Policy, osobno - oferty personalne przez email i SMS. W analogicznej ilustracji Casinomeister wybrano Serbia/EUR; czytelne są 50% i do €100, wartości liczbowe potwierdzone. Obrazy te pokazują wybrany region formularza; faktyczny dostęp z kraju potwierdzony. Dwie dodatkowe opinie Casino Guru włączono do zbiorczej tabeli siedmiu wpisów.
- W karcie przeglądowej Kasynogracz język polski i klub VIP oznaczono krzyżykiem, czat - ptaszkiem. Tekst główny i FAQ tej samej recenzji opisują polski interfejs, obsługę i VIP; dane karty, tekstu głównego i FAQ są utrwalone. Podział oceny od autora - bezpieczeństwo 5/5, bonusy i oferty 5/5, płatności 4,5/5, mobilny UX 4,3/5, obsługa 5/5, gry 4,5/5.
- Podgląd z galerii LCB, oznaczony 16.04.2025, pokazuje zakładkę Deposit dla EUR: Bank card €10-2 500, Skrill €10-10 000, EPS €20-10 000, Paysafecard €20-10 000, Rapid Transfer €20-10 000, CashtoCode €10-400. Na zachowanym mobilnym obrazie ilustracyjnym czytelne są także Sofort €20-10 000 i Pay via Bank €10-5 000. Obraz desktopowy dodaje Trustly by Skrill (€20-10 000 według czytelnego wiersza), Neteller oraz karty z logo Jetonbank, Flexepin, MiFinity i Binance Pay. Rozróżnialne są jeszcze warianty natychmiastowego przelewu bankowego i doładowania kryptowalutą. Historyczne kwoty na pozostałych kartach desktopowych potwierdzone. W interfejsie jest pole na kod bonusowy i wybór bonusu. To parametry historycznej ilustracji z osobnym kontekstem, w tym EPS, który tekst LCB wskazuje jako niedostępny dla Polski. Tam też - aktywne konto EUR, zakładki Balance, Deposit i Withdraw, powitanie 150% do €600 na pierwszy depozyt i 88 dostawców na podglądzie katalogu.
- W osadzonym podglądzie na Casinomeister można rozróżnić 88 dostawców, Lobby, Slots, Live Casino, Crash Games i Table Games; menu pokazuje Tourneys, New Drop, Lottery, Referrals i Download. Formularz subskrypcji na stronie przeglądu prosi o imię i email, potwierdzenie wieku 18+ oraz zgodę na aktualizacje reklamowe, wskazuje możliwą zależność dostępności od kraju i możliwość wypisania się. Blok subskrypcji należy do otoczenia strony przeglądu.
- W pomocy CGA przykładowy certyfikat na obrazie dotyczy 500play.com i Perfect Storm B.V., a nie FLAGMAN. Własny certyfikat FLAGMAN jest wskazany dokładnym adresem z zachowanego SlotCatalog. Certyfikat CGA.
- W podglądzie desktopowym Casinomeister blok Epic Win przy Le Bandit (Hacksaw) pokazuje 3400.29, waluta na kadrze potwierdzona. To wartość z podglądu. Na kartach Popular można również rozróżnić 10 Burning Heart, Wild West TRUE WAYS, Hell Hot 100, More Magic Apple Hold and Win, Blast the Bass, Bonanza Billion, Le Pharaoh, 100 Extra Crown, Coin Volcano, Tanked, Luck of Tiger, Duck Hunters. Etykiety w podglądzie: Epic Win, Jackpot, New, turniej i prezent.

## Wsparcie operatora - Parametry główne

| Parametr | Wartość |
|---|---|
| Kanały wsparcia | Live Chat / Online Assistance dla ogólnych i operacyjnych pytań, help-flagman@support.win dla zgłoszeń dotyczących konta, Telegram @FLAGMAN_ENsupport_bot dla pierwszego kontaktu online, dpo@support.win dla danych operatora. |
| Wsparcie bez konta | Strona Contact Us daje gościnne ścieżki email i Telegram, oddzielny od nich dostęp Live Chat / Online Assistance. Weryfikację konkretnej operacji prowadzi się po identyfikacji konta. |
| Godziny pracy | W About Us operator deklaruje tryb wsparcia 24/7. W karcie Casino Guru osobno wskazano całodobowy czat dla wymienionych tam języków. |
| Języki wsparcia | W karcie Casino Guru dla wsparcia wskazano angielski, portugalski, rosyjski, niemiecki, francuski, uzbecki i polski. Ustawienia językowe serwisu i aplikacji opisują interfejs i mają własny wykaz. |
| Dane do zgłoszenia | Do identyfikacji problemu przydają się email konta, numer i data operacji, kwota z walutą i opis statusu. Sekrety logowania i potwierdzenia nie są włączane do korespondencji. |
| Bot i operator | Pierwszy kontakt możliwy przez @FLAGMAN_ENsupport_bot. W potwierdzonym przypadku FLG-M-SP01 Telegram przyjął zgłoszenie i przekazał je operatorowi czatu do sprawdzenia promocji i kuponu. |
| Pierwsza odpowiedź | W niezależnym teście Kasynogracz merytoryczna odpowiedź o bonusie na czacie zajęła około minuty. W potwierdzonym FLG-M-SP01 automatyczna odpowiedź przyszła w minutę od wysłania, merytoryczna odpowiedź w Telegramie - po 8 minutach, pracownik czatu dołączył po 12 minutach od pierwszego zgłoszenia. |
| Czas rozwiązania | Przy potwierdzonej obsłudze FLG-M-SP01 od pierwszego zgłoszenia 19:30 do korekty 20:06 minęło 36 minut. Merytoryczna odpowiedź i korekta finansowa to osobne znaczniki. |
| Zadania według kanałów | Live Chat - pytanie o widoczność depozytu, historię gry, status konta i samoograniczenie. Email wsparcia - pisemne zgłoszenie i dokumenty na żądanie przez przewidzianą ścieżkę. Pytania o dane osobowe operatora przyjmuje dpo@support.win. |
| Przejście do reklamacji | Według Terms zgłoszenie rozpoczyna się w Customer Success Team. W razie braku rozwiązania sprawa przechodzi do administracji kasyna, po dalszym nierozstrzygniętym sporze możliwa jest ścieżka do niezależnej instytucji, organu hazardowego lub licencjodawcy. |

## Wsparcie operatora - Parametry dodatkowe

| Parametr | Wartość |
|---|---|
| Dokładny email/telefon | help-flagman@support.win - wsparcie operatora, dpo@support.win - dane operatora, flagman@support.win - kontakt ze sportowego FAQ. |
| Dostęp do wsparcia | W przeglądarce - widget Live Chat i Contact Us. Na ścieżce mobilnej pisemne zgłoszenie otwiera się pod adresem help-flagman@support.win lub przez Telegram @FLAGMAN_ENsupport_bot niezależnie od stanu WebView. |
| Status zgłoszenia | Według Dispute Resolution o statusie obsługi informuje Customer Success Team lub administracja. W potwierdzonym FLG-M-SP01 ścieżkę można prześledzić po korespondencji i zapisie naliczenia na saldzie bonusowym. |
| Wsparcie odpowiedzialnej gry | Poprosić o czasowe lub stałe ograniczenie konta można przez wsparcie. Dodatkowe zasoby odpowiedzialnej gry w stopce - BetBlocker i Gamblers Anonymous UK. |

## Formalne reklamacje - Parametry główne

| Parametr | Wartość |
|---|---|
| Podstawy reklamacji | Spór o operację serwisu, wypłatę, rozliczenie bonusu, rozliczenie zakładu, wynik techniczny lub ograniczenie konta jest rozpatrywany według ogólnej ścieżki Customer Success Team. |
| Kanał składania | Najpierw wsparcie operatora: Live Chat / Online Assistance albo help-flagman@support.win dla pisemnego śladu zgłoszenia. |
| Dane reklamacji | W zgłoszeniu przydadzą się przedmiot sporu, data i strefa czasowa, konto, identyfikator operacji lub kuponu, kwota i waluta, oczekiwany i wyświetlony wynik. |
| Dowody | Dla płatności - potwierdzenie operacji i status wniosku. Dla gry - czas, ID rundy/kuponu i historia wyników. Dla ograniczenia - potwierdzenie zgłoszenia i pokazany stan konta. |
| Termin złożenia | Warunki operatora wymagają zgłoszenia bez zwłoki po wykryciu spornego zdarzenia. Odliczanie jest powiązane ze zdarzeniem lub jego wykryciem. |
| Potwierdzenie otrzymania | Przyjęcie jest widoczne po odpowiedzi wsparcia i późniejszym powiadomieniu o stanie rozpatrzenia. Potwierdzony przypadek FLG-M-SP01 odnotowuje automatyczną odpowiedź w ciągu minuty od wpłynięcia i osobną merytoryczną odpowiedź po 8 minutach. |
| Termin rozpatrzenia | Porządek Terms: Customer Success Team rozpatruje sprawę, nierozwiązany wniosek przechodzi do administracji; zgłaszającemu przekazywany jest status. W potwierdzonym FLG-M-SP01 korekta została potwierdzona po 36 minutach od pierwszej wiadomości. |
| Reklamacje dotyczące odpowiedzialnej gry | Najpierw zgłoszenie dotyczące limitu lub samowykluczenia przez wsparcie. Jeśli dyspozycja nie została wykonana, formalną reklamację wiąże się z wcześniejszym wnioskiem i przekazuje Customer Success Team. |
| Status reklamacji | Do sprawdzenia przebiegu służy korespondencja dotycząca tego samego zgłoszenia i powiadomienie operatora o statusie. Wstępne informacje i odpowiedź są zachowywane do eskalacji. |
| Dalsze zgłoszenie | W przypadku braku rozwiązania u administracji Terms wskazuje niezależne instytucje, oficjalne organy hazardowe lub licencjodawcę. Do kwestii przestrzegania warunków licencji służy kanał regulatora, do sporu indywidualnego - właściwy ADR. |

### Reklamacje formalne - Parametry dodatkowe

| Parametr | Wartość |
| --- | --- |
| Zgłoszenie przy awarii technicznej | Przy awarii technicznej w grze - Live Chat lub zgłoszenie pisemne, ID rundy/kuponu, czas, kwota i stan. Terms przyznają historii serwerowej priorytet w razie rozbieżności z wyświetlaniem na urządzeniu. |
| Potwierdzone rozwiązanie | W potwierdzonym FLG-M-SP01 pracownik zweryfikował dane oferty sportowej i skorygował opóźnione naliczenie. Po zgłoszeniu saldo bonusowe wzrosło z 0 do 50 PLN. Wygrana pieniężna w osobnej weryfikacji zależy od wyników zakładu akumulowanego. |
| Ograniczenia jurysdykcyjne | Umowne Terms operatora wskazują prawo i sądy Curaçao. Dopuszczalność ADR i właściwego organu hazardowego zależy od rodzaju reklamacji i jurysdykcji. |

## Zobacz także

Operator, licencja i zabezpieczenia - Operator, usługa i nawigacja

Kontakt redakcyjny i sprostowania - Kontakty, poprawki i warunki korzystania