

Zasady składania i rozpatrywania skarg na brak zapewnienia dostępności w NOTUS Finanse S.A. z siedzibą w Warszawie

1. Proces rozpatrywania skarg przez NOTUS Finanse S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej „NOTUS”, „Spółka”) ma na celu zapewnienie wszystkim osobom korzystającym z usług (dalej „Klient”) rzetelnego i terminowego wyjaśnienia sprawy w zakresie braku zapewnienia dostępności, zgłaszanej przez danego Klienta.
2. Skargi mogą zostać złożone przez Klienta:
 - **pisemnie** – doręczając pismo osobiście lub listownie (drogą pocztową lub kurierem) na adres siedziby NOTUS Finanse S.A. (ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa);
 - **telefonicznie** – dzwoniąc pod numer telefonu [+48 603 804 805](tel:+48603804805);
 - **ustnie** – do protokołu w siedzibie NOTUS Finanse S.A. (ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa);
 - **poczta elektroniczna** – wysyłając wiadomość email na adres: reklamacie@notus.pl;
 - **E-doręczenia**: AE:PL-20407-96855-SCAWU-28.
3. Warunkiem złożenia przez Klienta skargi w formie telefonicznej jest wyrażenie przez niego zgody na nagrywanie rozmowy. W razie braku takiej zgody, Klient może złożyć skargę w innej z form wskazanych w pkt 2.
4. NOTUS udziela odpowiedzi na skargę za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie – wyłącznie na wniosek Klienta.
5. Zakres skargi powinien dotyczyć niezapewnienia przez NOTUS spełniania wymagań dostępności produktów i usług określonych Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
6. Skarga powinna zawierać następujące elementy:
 - imię i nazwisko klienta;
 - adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu odpowiedzi;
 - wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
 - wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełnia produkt/usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez NOTUS.Ponadto w skardze możesz zawrzeć preferowany sposób zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę.



7. Jeżeli skarga nie zawiera informacji, o której mowa w pkt 6, Spółka niezwłocznie po przyjęciu skargi kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia preferowanego sposobu udzielenia odpowiedzi i/lub pozyskania dodatkowych informacji niezbędnych do udzielenia odpowiedzi.
8. NOTUS rozpatruje skargi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 – dniowym, NOTUS przekazuje Klientowi informację z:
 - wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia;
 - wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - określeniem przewidywanego terminu rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
9. Termin rozpatrzenia skargi uważa się za dochowany, jeżeli najpóźniej w ostatnim jego dniu pismo zawierające odpowiedź na skargę zostało wysłane Klientowi listem poleconym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pośrednictwem kontaktu telefonicznego.
10. Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska NOTUS zawartego w odpowiedzi na skargę. Klient może:
 - skierować odwołanie bezpośrednio do NOTUS w terminie do 30 dni od otrzymania odpowiedzi na skargę (liczone od daty odbioru listu poleconego przez Klienta lub dnia wysłania przez NOTUS odpowiedzi na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub otrzymania odpowiedzi za pośrednictwem kanału telefonicznego);
 - napisać zawiadomienie do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności.

