

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

1. Po co jest ta procedura?

Jej celem jest szybkie i rzetelne wyjaśnianie zgłoszeń dotyczących braku dostępności naszych usług lub produktów.

2. Jak możesz złożyć skargę?

- **osobiście w naszej siedzibie lub listownie na nasz adres:** ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa,
- **telefonicznie:** +48 603 804 805 (jeśli zgadzasz się na nagranie rozmowy),
- **ustnie** – w naszej siedzibie,
- **mailowo:** dostepnosc@notus.pl,
- **przez e-Doręczenia:** AE:PL-20407-96855-SCAWU-28.

3. Jeśli nie zgadzasz się na nagranie rozmowy, wybierz inną formę kontaktu.

4. Otrzymasz odpowiedź listownie, telefonicznie lub elektronicznie zgodnie ze wskazanym przez Ciebie preferowanym sposobem otrzymania odpowiedzi. W przypadku braku wskazania, odpowiedź zostanie przekazana w takiej samej formie, w jakiej złożyłeś skargę.

5. Skarga musi dotyczyć braku dostępności usług lub produktów NOTUS zgodnie z Ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

6. W skardze podaj:

- a. swoje imię i nazwisko,
- b. dane kontaktowe (adres, e-mail lub telefon),
- c. preferowany sposób odpowiedzi,
- d. nazwę produktu lub usługi, której dotyczy skarga,
- e. jakie wymaganie dostępności nie zostało spełnione,
- f. jakiego działania oczekujesz (np. poprawy dostępności).

7. Jeśli czegoś zabraknie w skardze – skontaktujemy się z Tobą, żeby uzupełnić informacje.

8. Skargę rozpatrzemy nie później niż w 30 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy. Jeśli sprawa jest trudniejsza, poinformujemy Cię:

- a. dlaczego potrzebujemy więcej czasu,
- b. co jeszcze musimy ustalić,
- c. kiedy najpóźniej odpowiemy (maksymalnie w 60 dni od zgłoszenia).

9. Uznajemy, że odpowiedzieliśmy na czas, jeśli wyślemy odpowiedź najpóźniej w ostatnim dniu tego terminu – listem, mailem lub telefonicznie.



10. Jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią, możesz:

- a. złożyć odwołanie do NOTUS w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymasz odpowiedź na skargę – od daty odbioru listu poleconego, daty wysłanej przez nas wiadomości e-mail lub wykonania kontaktu telefonicznego,
- b. zgłosić sprawę do Prezesa Zarządu PFRON.

