



Zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących braku dostępności w CVI Dom Maklerski sp. z o.o.

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o dostępności niektórych produktów i usług dla osób z niepełnosprawnościami (Dz.U. 2024 poz. 731).

Postanowienia ogólne:

Dostępność w rozumieniu ww. ustawy to cecha produktu lub usługi, która umożliwia korzystanie z niej przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami, na zasadzie równości z innymi użytkownikami.

Prawo do zgłoszenia reklamacji:

Przysługuje konsumentowi lub osobie działającej w jego imieniu, która zidentyfikowała brak dostępności usług świadczonych przez CVI Dom Maklerski sp. z o.o. (dalej „CVI”) lub brak dostępności strony www.cvi.pl.

Reklamację należy złożyć:

- **Listem na adres:**

CVI Dom Maklerski sp. z o.o.
Plac Europejski 2, Warsaw Spire, Budynek C
00-844 Warszawa

- **Pismem przez ePUAP:**

„Pismo ogólne do podmiotu publicznego”, wybierając CVI jako odbiorcę.



- **Mailem na adres:**

reklamacje@cvi.pl

- **Telefonicznie:**

Tel.: +48 694 555 544

- **Osobiście w siedzibie:**

Plac Europejski 2, Warsaw Spire, Budynek C, 00-844 Warszawa

Siedziba jest czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00.

Co powinna zawierać reklamacja:

1. Dane osoby składającej reklamację (obowiązkowo);
2. Nazwę usługi lub strony internetowej której reklamacja dotyczy;
3. Wskazanie naruszenia zasad dostępności;
4. Opis żądania;
5. Wskazanie w jakiej formie (adres do korespondencji, adres e-mail, nr telefonu) ma być przekazana odpowiedź osobie składającej reklamację;
6. Ewentualnie - datę i podpis.

Zasady rozpatrywania reklamacji:

1. CVI ma 30 dni kalendarzowych na udzielenie odpowiedzi (w szczególnie uzasadnionych przypadkach CVI może przedłużyć termin do 60 dni, po poinformowaniu osoby składającej reklamację przed upływem 30 dni od daty złożenia reklamacji);



2. W przypadku braku odpowiedzi na reklamację przed upływem ww. terminu jest ona uznawana za rozpatrzoną pozytywnie – na korzyść osoby składającej;
3. W przypadku uznania reklamacji CVI w ciągu 6 miesięcy od dnia tego uznania ma obowiązek usunięcia braku dostępności;
4. O wyniku rozpatrzenia reklamacji CVI informuje osobę składającą reklamację pisemnie (list) lub w sposób wskazany przez osobę składającą.

Zasady odwołania się od decyzji CVI w przypadku odrzucenia reklamacji:

W przypadku, kiedy CVI odrzucił reklamację, nie zrealizował żądania osoby składającej lub nie zapewnił dostępności ma ona prawo złożyć zawiadomienie o tym fakcie do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.