

DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI

W dokumencie posługujemy się w uproszczonych określeniach, więc:

- gdy piszemy „my”, mamy na myśli **Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce**;
- gdy piszemy „Ty”, mamy na myśli **każdą osobę**, która może skorzystać z naszych usług;
- gdy piszemy „Ustawa”, mamy na myśli **ustawę z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze**;
- gdy piszemy „usługa”, mamy na myśli usługi bankowości detalicznej w rozumieniu art. 5 pkt 30 lit a) Ustawy, czyli umowy o kredyt konsumencki.

Nasze zaangażowanie w dostępność

Dostępność traktujemy jako jeden z naszych **kluczowych priorytetów**. Dokładamy starań, aby nasze usługi były jak najbardziej przyjazne i zrozumiałe dla wszystkich, w tym dla osób z niepełnosprawnościami.

Nasze działania dążą do pełnej zgodności z przepisami **Europejskiego Aktu o Dostępności (EAA) oraz Ustawą**.

Choć wciąż jesteśmy w procesie wprowadzania pełnych rozwiązań, już teraz podejmujemy konkretne kroki w kierunku identyfikacji braku dostępności naszych usług i ich stopniowego usuwania. Dostępność stanowi dla nas nie tylko wymóg prawny, **ale przede wszystkim element odpowiedzialnego podejścia do klienta i strategii działania**.

W tym dokumencie opisujemy, jak zapewniamy dostępność naszych usług osobom ze szczególnymi potrzebami. **Zależy nam na tym, aby każdy mógł swobodnie korzystać z naszych usług.**

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Dostępność naszych dokumentów

Dbamy o to, aby informacje o naszych usługach były czytelne, zrozumiałe i dostępne dla każdej osoby.

Dlatego podejmujemy konkretne działania:

- przygotowaliśmy umowy zgodnie z zasadami prostego języka, tak aby były jasne i zrozumiałe;
- opracowaliśmy słownik pojęć wyjaśniający trudniejsze terminy regulacyjne wynikające z przepisów prawa używane w naszych umowach;
- najważniejsze fragmenty w umowach oznaczyliśmy kolorem żółtym. Opatrzyliśmy je dodatkowymi wyjaśnieniami, które pomagają lepiej zrozumieć ich treść;
- zmieniliśmy sposób komunikacji w naszych umowach. Zamiast formalnych określeń, używamy bezpośrednich form, aby język był bardziej zrozumiały i przyjazny; na życzenie udostępniamy dokumenty w formatach alternatywnych, takich jak:
 - nagranie audio;
 - nagranie wideo w Polskim Języku Migowym (PJM);
 - wydruk z powiększoną czcionką (dopasowaną do Twoich indywidualnych potrzeb).

Dokumenty w formie alternatywnej prześlemy Ci na adres korespondencyjny lub mailowy, który nam podasz.

Jeśli potrzebujesz dokumentu w innej formie, skontaktuj się z nami. Postaramy się znaleźć rozwiązanie, które będzie dla Ciebie odpowiednie.

Wzory dokumentów do pobrania udostępniliśmy na naszej stronie internetowej pod linkiem: [Dokumenty do pobrania | Cofidis PL](#)

Tłumacz Polskiego Języka Migowego (PJM)

Aby ułatwić kontakt osobom głuchym i słabosłyszącym, umożliwiamy skorzystanie z pomocy tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM) podczas rozmowy z naszymi doradcami. W tym zakresie współpracujemy z **Polskim Związkiem Głuchych Oddział Mazowiecki**, który zapewnia profesjonalne wsparcie tłumaczeniowe.

Z usługi tłumacza PJM możesz skorzystać od poniedziałku do piątku w godzinach **7:00–20:00** oraz w soboty od **8:00 do 14:00** (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).

Jak możesz się z nami skontaktować?

Jeśli chcesz zapytać o nasze usługi możesz się z nami skontaktować:

- **telefonicznie** - zadzwoń bezpośrednio do **Zespołu Obsługi Klienta** pod numerem **+ 48 22 340 80 00**,
- poprzez **E-mail** - napisz do nas na adres: **kontakt@cofidis.pl**,
- **korespondencją tradycyjną** – wyślij list na adres: Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, ul. Domaniewska 39, 02-672 Warszawa,
- wypełniając **formularz online** - formularz kontaktowy jest dostępny na naszej stronie: [Formularz kontaktowy | Cofidis PL.](#)

Dostępność cyfrowa

Jak zapewniamy dostępność?

Strona internetowa (<https://www.cofidis.pl>) jest rozwijana z myślą o zapewnieniu dostępu cyfrowego zgodnie z wytycznymi **WCAG 2.1 na poziomie AA**.

Wdrożono **szereg rozwiązań zwiększających dostępność** usług cyfrowych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

W szczególności:

- Zadbaliśmy o kontrast kolorystyczny tekstów i elementów interfejsu, zwiększając ich czytelność dla osób z dysfunkcją wzroku.
- Struktura strony została opracowana z uwzględnieniem logicznego układu nagłówków, prawidłowo opisanych etykiet formularzy.
- Przeprowadziliśmy integrację z usługą **tłumacza języka migowego online** (https://pzigomaz.com/notLogged?customer=Cofidis_WWW).
- Treści publikowane na stronie są redagowane w sposób czytelny i zrozumiały, z użyciem prostego języka, zgodnie z zasadami przystępnej komunikacji. Stosujemy krótkie, jasne zdania, aby informacje były łatwe do przyswojenia również dla osób z trudnościami poznawczymi, seniorów oraz klientów z ograniczoną znajomością języka polskiego.

Planowane ulepszenia obejmują:

- Poprawę szybkości i płynności działania strony dla użytkowników korzystających z technologii asystujących.
- Zmiany funkcjonalności strony, aby wszystkie były w pełni obsługiwalne za pomocą klawiatury, co umożliwi korzystanie ze strony osobom mającym trudności z używaniem myszy.
- Wprowadzenie tekstów alternatywnych (alt) dla grafik, co pozwoli na skuteczne korzystanie z serwisu przy użyciu technologii asystujących, takich jak czytniki ekranu.
- Wdrożenie personalizowanych ustawień dostępności (np. wybór wersji tekstowej, zmiana kolorystyki i/lub zwiększenie kontrastu, zmiana rozmiaru czcionki).

- Regularne realizowanie audytu dostępności cyfrowej oraz dalsze wdrożenia wynikające z wniosków z audytu w kolejnych iteracjach rozwoju serwisu.

Naszym celem jest stworzenie przestrzeni cyfrowej, która będzie dostępna dla każdego.

Obsługa skarg

Każdy konsument jest uprawniony do złożenia skargi. Skarga to wystąpienie skierowane do nas, zawierające zastrzeżenia dotyczące niezapewnienia spełniania przez nas wymagań dostępności przez produkt albo usługę zgodnie z Ustawą.

Jak złożyć skargę?

Miejscem składania skargi jest nasza siedziba, czyli:

*Cofidis Societe Anonyme działająca na terenie Rzeczypospolitej Polskiej poprzez
Cofidis S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce
ul. Domaniewska 39
02-672 Warszawa.*

Skargę można złożyć:

- pocztą elektroniczną na nasz adres mailowy: reklamacje@cofidis.pl,
- osobiście albo przesyłką pocztową na adres naszej siedziby,
- ustnie - telefonicznie pod naszym numerem: **+ 48 22 340 80 00**,
- na nasz adres do doręczeń elektronicznych (e-Doręczenia): AE:PL-33004-98118-JTEDD-25.

Co powinna zawierać skarga?

- imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,
- wskazanie produktu lub usługi, których dotyczy skarga,
- wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez nas.

Uwaga! Skargę, która nie zawiera powyższych informacji, pozostawimy bez rozpatrzenia.

Rozpatrzenie skargi

Rozpatrzymy skargę i udzielimy na nią odpowiedzi w terminie **30 dni** od dnia jej wpływu.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie w tym terminie, poinformujemy o przyczynie zwłoki oraz wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi, który nie może przekroczyć **60 dni** od dnia jej otrzymania.

Zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON

Poza skargą można zgłosić też zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych) o tym, że nasza usługa nie spełnia wymagań dostępności.