

INSTRUKCJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA SKARG NA NIEZAPEWNIENIE SPEŁNIANIA WYMAGAŃ DOSTĘPNOŚCI

I. JAK ZŁOŻYĆ SKARGĘ DOTYCZĄCĄ DOSTĘPNOŚCI?

1. Skargę na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez usługę świadczoną przez XTB, którą dalej nazywamy skargą na dostępność, możesz złożyć:
 - a. na piśmie:
 - osobiście w Siedzibie XTB, w dni robocze w godzinach 8-18,
 - korespondencyjnie (listem) – możesz wysłać skargę na dostępność przesyłką pocztową na adres Siedziby XTB (znajdziesz go w punkcie 3 poniżej),
 - korespondencyjnie (doręczenie elektroniczne) – możesz wysłać skargę na dostępność na adres XTB do doręczeń elektronicznych (znajdziesz go w punkcie 4 poniżej),
 - b. ustnie:
 - telefonicznie - pod numerem telefonu +48 22 273 99 50,
 - osobiście do protokołu sporządzonego przez pracownika XTB, który posiada pełnomocnictwo do przyjmowania skarg na dostępność.
2. Wzór formularza do złożenia skargi na dostępność drogą korespondencyjną znajdziesz na Stronie XTB w sekcji Dostępność. Formularz ten zamieszczony jest również poniżej jako Załącznik.
3. Adres Siedziby XTB do składania skarg na dostępność osobiście oraz korespondencyjnie (przesyłką pocztową):

XTB S.A.
ul. Prosta 67
00-838 Warszawa

4. Adres XTB do składania skarg korespondencyjnie - adres do doręczeń elektronicznych:

AE:PL-91853-94018-VSRHV-26

II. CO POWINNA ZAWIERAĆ TWOJA SKARGA NA DOSTĘPNOŚĆ?

1. Każda złożona skarga powinna zawierać poniższe informacje:
 - a. Twoje imię i nazwisko,
 - b. adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,

- c. wskazanie usługi, której dotyczy skarga,
 - d. wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełnia usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez XTB,
 - e. dane, które pozwalają na Twoją identyfikację, zgodne z danymi, które podałeś przy zawarciu Umowy lub przy późniejszej zmianie danych.
- 2. Skarga może zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez usługę.
 - 3. Nie rozpatrzymy skargi, która nie zawiera informacji wymienionych w punkcie 1 a. – e. powyżej.

III. KIEDY ROZPATRZYMY TWOJĄ SKARGĘ?

- 1. Na rozpatrzenie skargi mamy **30 dni** od dnia otrzymania skargi.
- 2. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy wydłużyć ten termin do **60 dni** od otrzymania skargi. W takiej sytuacji poinformujemy Cię o przyczynie zwłoki i wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi.

ZAŁĄCZNIK NR 1

FORMULARZ SKARGI NA DOSTĘPNOŚĆ

Imię i nazwisko Klienta	
Adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu	
Wskazanie usługi, których dotyczy skarga	
Wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełnia usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez XTB	
Zgłaszane żądanie / roszczenie	
Data i podpis Klienta	