

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI USŁUG MCDONALD'S

Usługi online. McDonald's Polska świadczy usługi drogą elektroniczną. Pełne informacje o oferowanych i świadczonych usługach, a także informacje niezbędne do korzystania z usług znajdują się w Regulaminie Świadczenia Usług Online McDonald's ([POLSKA]), który dostępny jest pod adresem: <https://mcdonalds.pl/regulaminy/>.

Jeśli niniejszy dokument wyraźnie nie stanowi inaczej, zastosowanie znajdują definicje terminów użyte w Regulaminie Świadczenia Usług Online McDonald's ([POLSKA]).

Zapewnienie dostępności. W McDonald's Polska jesteśmy zaangażowani w zapewnianie dostępności naszych doświadczeń cyfrowych. Kierunek naszych działań wyznacza Europejski Akt o Dostępności (dyrektywa (UE) 2019/882) („Europejski Akt o Dostępności”) i uwzględniamy normę EN 301 549, Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych (WCAG), Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze („ustawa o dostępności”) a także inne właściwe standardy i dobre praktyki. Nieustannie pracujemy nad tym, aby procesy zamawiania były z natury użyteczne i dostępne dla wszystkich użytkowników. Prowadzimy okresowe audyty dostępności. Data ostatniego badania: 30 lipca 2025 dla wersji aplikacji McDonald's dla systemu Android; 21 lipca 2025 r. dla wersji aplikacji McDonald's dla systemu iOS.

Usługi online spełniają wymagania dostępności wynikające z ustawy o dostępności w przeważającym zakresie. Z przeprowadzonego audytu wynika, że istotny zakres kryteriów Usług online odpowiadających WCAG 2.X na poziomach A i AA został uznany za spełnione, a pozostały zakres za spełnione częściowo.

Klienci mogą składać zamówienia za pośrednictwem różnych dostępnych kanałów. Nasze rozwiązania cyfrowe są testowane z wykorzystaniem szeregu technologii asystujących. Oceny te uwzględniają także opinie osób, które na co dzień korzystają z takich technologii. Naszym celem jest zapewnienie zgodności z powszechnie używanymi narzędziami wspierającymi dostępność oraz umożliwienie różnych sposobów interakcji. Aby zapewnić jak największej liczbie osób możliwość korzystania z naszych Usług bez barier, wdrożyliśmy liczne funkcje wspierające, w tym: dynamiczną zmianę rozmiaru tekstu, umożliwiającą powiększenie tekstu i ikon do ok. 200%; usprawnienia wizualne, przede wszystkim w zakresie kontrastu kolorów, a także dodaliśmy teksty alternatywne do naszych materiałów promocyjnych oraz zadbaliliśmy o czytelne prezentowanie cen – teraz są one widoczne w nagłówkach, w kontrastowym formacie tekstowym; zapewniliśmy wsparcie dla czytników ekranu oraz zewnętrznych klawiatur. Chcemy, aby każdy mógł wygodnie korzystać z naszych usług.

Kontakt w sprawie dostępności. Aby skontaktować z McDonald's Polska w temacie dostępności usług w aplikacji i dyrektywy EAA należy odwiedzić Centrum Pomocy na stronie internetowej <https://mcdonalds.pl/centrum-pomocy/> lub wybierając Centrum Pomocy w menu aplikacji i skontaktować się przez formularz kontaktowy, jako temat wybrać EAA i dostępność usług.

Skargi dotyczące dostępności. Każdy Użytkownik ma prawo do zgłaszania McDonald's Polska uwag i wniosków dotyczących braku spełniania przez Aplikację lub jej poszczególne funkcjonalności wymogów dostępności, o których mowa w ustawie o dostępności.

Procedura zgłaszania skarg jest następująca:

a. Składanie skarg. Skargi należy składać:

- za pośrednictwem dedykowanego formularza kontaktowego, dostępnego w „Centrum Pomocy” w Aplikacji lub na stronie internetowej McDonald's Polska, pod adresem: <https://mcdonalds.pl/centrum-pomocy/>. W formularzu należy wybrać temat 'EAA i dostępność usług';
- na piśmie – osobiście w siedzibie McDonald's Polska albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2023 r. poz. 1640 oraz z 2024 r. poz. 467), albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 285, 1860 i 2699), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy;
- ustnie – telefonicznie pod numerem: [22 211 58 00] albo osobiście do protokołu podczas wizyty konsumenta w siedzibie McDonald's Polska.

b. Treść skargi. Skarga powinna zawierać następujące dane kontaktowe Użytkownika: (i) imię i nazwisko Użytkownika; (ii) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem; (iii) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga; (iv) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez McDonald's Polska – opis problemu z dostępnością powinien być możliwie precyzyjny (np. wskazanie funkcji, widoku aplikacji, na którym wystąpiła bariera, oraz opis tej bariery). Skarga, która nie zawiera wymaganych informacji, może zostać pozostawiona bez rozpatrzenia.

c. Terminy i sposób odpowiedzi. McDonald's Polska rozpatruje skargę i udziela odpowiedzi w sposób wskazany przez Użytkownika zgodnie z lit. b powyżej w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, McDonald's Polska w tym terminie zawiadamia konsumenta w sposób wskazany przez Użytkownika zgodnie z lit. b o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

d. Treść odpowiedzi. Odpowiedź, o której mowa w lit. c powyżej, zawiera w szczególności:

- informację o wyniku rozpatrzenia skargi oraz
- w przypadku gdy skarga:
 - i. nie została uwzględniona – uzasadnienie faktyczne i prawne;

- ii. została uwzględniona – określenie terminu, nie dłuższego niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie skarżącego zostanie zrealizowane;
- imię i nazwisko osoby upoważnionej przez McDonald's Polska do udzielenia odpowiedzi wraz ze wskazaniem stanowiska, które zajmuje w McDonald's Polska.
- e. W przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego. McDonald's Polska realizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.
- f. W przypadku gdy skarga nie została uwzględniona, McDonald's Polska nie przewiduje możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi ani skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów. Odpowiedź zawiera pouczenie o możliwości złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON, o którym mowa w art. 67 ustawy o dostępności.