

Información sobre la disponibilidad del servicio

Este documento contiene información sobre:

- a) los servicios que ofrecemos y prestamos;
- b) cómo nuestros servicios cumplen con los requisitos de accesibilidad;
- c) cómo presentar una queja relacionada con la accesibilidad.

I. Información general

1. **AVAFIN SPAIN** es una entidad de crédito que ofrece préstamos al consumo.
2. Los préstamos al consumo están destinados a personas físicas (consumidores) que:
 - a) no realizan actividades comerciales, o
 - b) solicitan un préstamo para fines ajenos a actividades comerciales.
3. Los préstamos se conceden íntegramente en línea.
4. Para obtener un préstamo al consumo, debe crear una cuenta en nuestro sitio web. Después de iniciar sesión en su perfil de cliente, podrá consultar la información básica sobre su préstamo.
5. Para solicitar un préstamo al consumo, debe:
 - a) proporcionar sus datos personales y de contacto,
 - b) crear una cuenta en el sitio web www.avafin.es,
 - c) dar su consentimiento, incluido el consentimiento voluntario para recibir comunicaciones comerciales y el consentimiento necesario para la evaluación crediticia,
 - d) confirmar su identidad, por ejemplo, mediante una transferencia de verificación o una herramienta de verificación de identidad del consumidor,
 - e) indicar el importe del préstamo que le interesa y el plazo de amortización.
6. Tras verificar su solicitud, le informaremos de nuestra decisión de concesión del crédito.

7. Le enviaremos el contrato de préstamo y otros documentos a la dirección de correo electrónico que nos haya facilitado.

II. Información sobre cómo nuestros servicios cumplen los requisitos de accesibilidad

1. Nos aseguramos de que tanto la información sobre los servicios que ofrecemos y prestamos como el proceso de prestación de los mismos sean accesibles, funcionales, comprensibles y compatibles con las tecnologías modernas.

2. Nuestro sitio web ha sido evaluado para verificar que cumple con los requisitos de accesibilidad. Sobre esta base, implementamos sistemáticamente soluciones que cumplen con las directrices WCAG 2.1 en los niveles A y AA.

3. Entre las facilidades introducidas para garantizar la accesibilidad se incluyen:

- a) opción de contenido de la página,
- b) navegación completa con el teclado,
- c) optimización de la velocidad de las páginas en diferentes dispositivos,
- d) adaptación de la estructura del sitio web a las tecnologías de asistencia (por ejemplo, lectores de pantalla),
- e) introducción de encabezados y descripciones alternativas para los elementos gráficos,
- f) preparación de documentos en formatos que faciliten la lectura (tipografía adecuada, interlineado, tamaño del texto) y su accesibilidad a través de software de asistencia,
- g) eliminación de elementos parpadeantes.

4. Ofrecemos formas alternativas de contacto e interacción: además de utilizar los servicios a través del perfil de cliente, ofrecemos comunicación por teléfono, correo electrónico y chat.

III. Reclamaciones sobre accesibilidad

1. Si tiene alguna dificultad relacionada con la accesibilidad de nuestros servicios, póngase en contacto con nosotros.
2. Puede presentar su reclamación de una de las siguientes maneras:
 - a) por escrito, enviando una carta a la siguiente dirección: Avenida Diagonal n.º 508 1-6 08006 Barcelona
 - b) por correo electrónico a: legal@avafin.es
 - c) verbalmente, llamando al siguiente número de teléfono: 900 533 817
3. La reclamación deberá contener la siguiente información:
 - a) su nombre y apellidos,
 - b) sus datos de contacto (dirección de correo electrónico, dirección postal o número de teléfono) y la forma de contacto que prefiere,
 - c) el nombre del servicio al que se refiere la reclamación,
 - d) una descripción de cómo el servicio no cumple los requisitos de accesibilidad y una aclaración de sus expectativas con respecto a su adaptación.
4. Responderemos a su reclamación de la forma que usted indique.
5. Responderemos a su reclamación en un plazo de 30 días a partir de su recepción. Si, por motivos importantes, no podemos responder en este plazo, le informaremos indicando el motivo del retraso y un nuevo plazo para nuestra respuesta, que no superará los 60 días.
6. Si su reclamación es estimada, nos comprometemos a satisfacer su solicitud en un plazo de 6 meses a partir de su recepción.
7. ¡IMPORTANTE! Si no nos facilita información sobre el servicio al que se refiere su reclamación, qué requisito de accesibilidad no hemos cumplido y cómo cree que deberíamos cumplirlo, no podremos responder a su reclamación y la dejaremos sin resolver.