

Výroční zpráva o vnitřním systému vyřizování stížností (nařízení P2B)

Tato zpráva se zveřejňuje v souladu s ustanoveními článku 11 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 ze dne 20. června 2019 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb ("nařízení P2B").

Referenční období : *od 1. 6. 2023 do 1. 6. 2024*

Informace týkající se interního systému vyřizování stížností:

- Celkový počet přijatých žádostí na území České republiky: **550**
- Celkový počet stížností obdržených mezi žádostmi: **30** (tj. 5,5 % z celkového počtu obecných žádostí)
- Typy stížností: obdržené stížnosti se týkali především otázek souvisejících s:
 - žádostí o informace o stavu věci, které se vztahují k: integrace do online zprostředkovatelské služby, fakturace a vyúčtování
 - technické nastavení: import produktů a nabídek, technické dotazy ohledně práce s interním systémem Mirakl, zadávání údajů a vyplňování profilu, komunikace se zákazníkem
- Průměrná doba potřebná k zaslání první odpovědi: **24 hodin**
- Průměrná doba potřebná k vyřízení stížností: **48 hodin**