

# Výroční zpráva o interním systému vyřizování stížností (nařízení P2B)

Období: 1.1.2024 – 31.12.2024

Počet přijatých stížností na území České Republiky: 33 615

## Typy stížností:

- Většina stížnosti se týká párování produktů: 48% (oprava párování, zařazení produktu, duplicitní produktové karty)
- Stížnost na recenze zákazníků: 11%
- Chyby v XML feedu: 4%
- Další stížnosti se týkají: fakturací, funkčnost MarketPlace, výkonem na Heurece

Průměrný čas vyřešení stížnosti je 36 hodin.