

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

Období: 1.1.2025 – 31.12.2025

Počet přijatých stížností na území České Republiky: 37 068

Typy stížností:

- Většina stížností se týká párování produktů: 40% (oprava párování, zařazení produktu, duplicitní produktové karty)
- Stížnosti na recenze zákazníků: 14%
- Chyby v XML feedu: 2%
- Další stížnosti se týkají: fakturací, funkčnosti Marketplace, výkonu na Heurece, implementace OZ

Průměrný čas vyřešení stížnosti je 32 hodin