

Výroční zpráva o interním systému vyřizování stížností (nařízení P2B)

Období: 1.1.2023 – 31.12.2023

Počet přijatých žádostí na území České Republiky: 30 960

Typy stížností:

- Většina stížnosti se týká párování produktů: 51% (oprava párování, zařazení produktu, duplicitní produktové karty)
- Stížnost na recenze ze strany koncového zákazníka: 10%
- Chyby v XML feedu: 2%
- Další stížnosti se týkají: fakturací, funkčnosti Marketplace, výkonu na Heurece, implementace OZ

Průměrný čas vyřešení stížnosti je 72 hodin