

Správa o fungovaní interného systému vybavovania sťažností za rok 2024

V súlade s požiadavkami nariadenia (EÚ) 2019/1150 o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre podnikateľských užívateľov online sprostredkovateľských služieb („P2B“) uvádzame informácie o fungovaní nášho interného systému vybavovania sťažností.

1. Popis interného systému vybavovania sťažností

- Na prijatie sťažností slúži emailová adresa helpdesk@mimibazar.cz dostupná na stránke <https://www.mimibazar.cz/kontakty.php>.
- Každá prijatá sťažnosť je zaevidovaná a posúdená naším tímom.
- Ak je sťažnosť uznaná za oprávnenú, prijímame vhodné opatrenia a o výsledku informujeme sťažovateľa.
- Všetku komunikáciu a výsledky vyšetrovania archivujeme v súlade s platnými právnymi predpismi.

2. Štatistika a vyhodnotenie za rok 2024

- V kalendárnom roku 2024 sme nedostali žiadnu sťažnosť.
- Nebolo teda potrebné prijímať osobitné opatrenia týkajúce sa procesov alebo ponúkaných služieb.

3. Záver

- Hoci sme v uplynulom roku nedostali žiadnu sťažnosť, náš systém na vybavovanie sťažností je naďalej pripravený reagovať na akékoľvek podnety.
- Priebežne jeho funkčnosť vyhodnocujeme a v prípade potreby ho aktualizujeme tak, aby bol zaistený efektívny a transparentný postup riešenia sťažností.
- V prípade akýchkoľvek otázok či pripomienok nás neváhajte kontaktovať prostredníctvom emailu na e-mailovej adrese helpdesk@mimibazar.cz.