

Výroční zpráva o fungování interního systému pro vyřizování stížností

za období: 01/01/2025–31/12/2025



Úvod

Decathlon Marketplace vypracoval tuto zprávu o fungování a efektivitě svého interního systému pro vyřizování stížností v souladu s čl. 11 odst. 4 Nařízení (EU) 2019/1150 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatele v on-line zprostředkovaných službách („nařízení P2B“).

V Decathlonu jsme zavedli interní systém pro vyřizování stížností, který se skládá ze znalostní základny, ve které prodejci najdou podpůrné materiály o využívání Marketplace, a ze systému pro zadávání požadavků (ticketů), kde mohou prodejci klást dotazy nebo podávat stížnosti týkající se služeb Marketplace.

Tento systém je centralizovaný pro následující členské státy EU: Belgie, Francii, Nizozemsko, Německo, Itálii, Portugalsko, Španělsko, Polsko, Irsko, Maďarsko, Rumunsko a Českou republiku. Veškeré informace v této zprávě se tedy týkají těchto 12 zemí.

1) Celkový počet podaných stížností

→ V roce 2025 jsme z těchto 12 zemí obdrželi od prodejců celkem 5 412 stížností. To představuje 31,42 % z celkového počtu přijatých požadavků (ticketů) v našem systému zákaznické podpory.

2) Hlavní typy stížností

→ Většina stížností se týkala jedné z následujících oblastí (sestupně dle frekvence): zobrazení produktu, nastavení účtu a integrace, fakturace, dat a vztahů se zákazníky.

Přestože se většina stížností týkala zobrazení produktů, byly tyto stížnosti způsobeny především technickými problémy, a nikoliv rozhodnutími společnosti Decathlon o moderování obsahu.

3) Průměrná doba potřebná k vyřízení stížností

→ V roce 2025 byla průměrná doba poskytnutí první odpovědi na tyto stížnosti 25,53 hodin (včetně doby mimo pracovní poměr). Průměrná doba pro celkové vyřízení stížnosti – počítáno od okamžiku podání stížnosti až po finální uzavření daného požadavku – činila v roce 2025 celkem 449,48 hodin (včetně doby mimo pracovní poměr).

4) Výsledek stížností

→ Stížnosti se většinou zakládají na technických problémech nebo na konkrétních opatřeních a krocích ze strany Decathlon Marketplace. Výsledkem vyřizování stížností je proto obvykle vyřešení daného problému, případně potvrzení nebo zrušení předchozího rozhodnutí.

Typ výsledku	Procento z celkového počtu stížností
Vyřešení problému	92,29 %
Potvrzení opatření nebo kroku	4,36 %
Zrušení opatření nebo kroku	0,20 %
Jiné	3,14 %

Naše závazky

Decathlon Marketplace bere své povinnosti vyplývající z digitálních nařízení EU velmi vážně.

Rok 2025 nám přinesl cenné poznatky. Aktuálně díky nim pracujeme na úpravách našich procesů a máme za cíl zajistit ještě větší efektivitu, transparentnost a spravedlnost.