



Relazione annuale sul sistema interno di gestione dei reclami

Relazione annuale sul sistema interno di gestione dei reclami di P2B, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019 che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online ("Regolamento P2B").

Periodo di riferimento: 2024

- Numero totale di reclami presentati: 8367

- Tipologia dei reclami:

I reclami ricevuti da Adeo Marketplace Services (AMS) da parte degli utenti commerciali che vendono sul marketplace Leroy Merlin in Italia hanno riguardato principalmente (i) il catalogo dei prodotti offerti dagli utenti commerciali (58%), (ii) prestazioni operative (13%) e (iii) incremento delle vendite (13%).

Solo il 6% dei reclami sono stati ascrivibili alla sottocategoria "sospensione o risoluzione del contratto".

Tempo medio di gestione dei reclami presentati attraverso il sistema di gestione dei reclami P2B: Il tempo di risoluzione definitiva del reclamo è di 6.1 giorni di calendario.

- Informazioni aggregate sull'esito dei reclami: le azioni di blocco o sospensione intraprese da AMS sono state risolte nel 100% dei casi, in quanto si trattava in generale di una violazione degli indicatori chiave di prestazione (KPI) stabiliti nelle Condizioni Generali di Servizio di AMS che i venditori sono stati in grado di risolvere in collaborazione con i loro *account manager*.

Modifiche e aggiornamenti

AMS lavora costantemente per rendere più dettagliato ed efficiente il processo di presentazione e gestione dei reclami disponibile per tutti i venditori attraverso un canale dedicato nella Adeo Marketplace University (ASU).

Oltre ad affrontare i reclami forniamo agli utenti ogni necessaria informazione in modo esaustivo e mettiamo a disposizione pagine di assistenza dedicate.

Ci impegniamo a essere trasparenti, a trattare i venditori in modo equo e a risolvere i loro eventuali disagi nel modo più efficiente ed efficace possibile.

Teniamo in massima considerazione il parere dei nostri venditori, prendiamo sul serio i reclami e cerchiamo continuamente di migliorare per offrire ai venditori una grande opportunità di successo.