

Zpráva o fungování interního systému vyřizování stížností za rok 2025

V souladu s požadavky nařízení (EU) 2019/1150 o podpoře spravedlivosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb („P2B“) a nařízení (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb („DSA“) jsme zřídili interní systém pro vyřizování stížností.

Níže uvádíme informace o fungování tohoto našeho interního systému vyřizování stížností a o možnosti využít mimosoudní řešení sporů.

1. Popis interního systému vyřizování stížností

- Pro přijetí stížností slouží emailová adresa support@opinio.cz dostupná na stránce <https://opinio.cz/provozovatel-a-kontakt>.
- Každá přijatá stížnost je zaevidována a posouzena naším týmem.
- Pokud je stížnost shledána oprávněnou, přijímáme vhodná opatření a o výsledku vyrozumíme stěžovatele.
- Veškerou komunikaci a výsledky šetření archivujeme v souladu s platnými právními předpisy.

2. Statistika a vyhodnocení stížností

Stížnosti podané v souladu s P2B za rok 2025

- V kalendářním roce 2025 jsme neobdrželi žádnou stížnost.
- Nebylo tedy nutné přijímat zvláštní opatření týkající se procesů či nabízených služeb.

Stížnosti podané v souladu s DSA za rok 2025

- V kalendářním roce 2025 jsme neobdrželi žádnou stížnost.

3. Závěr

Průběžně vyhodnocujeme funkčnost našeho systému a v případě potřeby jej aktualizujeme tak, aby byl zajištěn efektivní a transparentní postup řešení stížností.

4. Informace o možnosti využít mimosoudní řešení sporů

P2B

Možnost mimosoudního řešení sporů je uvedena v podmínkách použití služby [zde](#).

DSA

Příjemci služby, včetně osob nebo subjektů, které podaly oznámení, jimž jsou určena rozhodnutí učiněná v rámci interního systému pro vyřizování stížností, mohou zvolit kterýkoli ze subjektů pro mimosoudní řešení sporů, který byl certifikován v souladu s DSA, aby urovnal spory týkající se těchto rozhodnutí včetně stížností, jež nebyly vyřešeny prostřednictvím interního systému pro vyřizování stížností.

V případě jakýchkoliv dotazů či připomínek nás neváhejte kontaktovat prostřednictvím emailu na e- mailové adrese support@opinio.cz.