



## Rapport annuel concernant le traitement des réclamations de plateforme à entreprise (P2B)

Ce rapport est publié conformément aux dispositions de l'Article 11 du Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement Européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne ("Règlement P2B").

### Période de référence : 2023<sup>1</sup>

- Nombre total de plaintes reçues : 65
- Types de plaintes :

Les plaintes reçues par Adeo Marketplace Services (AMS) de la part de marchands vendant sur la place de marché hébergée sur le site Bricoman concernaient principalement la gestion du catalogue des marchands et des produits (92%) et le paramétrage de la boutique en ligne des marchands (8%).

Aucune plainte relevant de la sous-catégorie "suspension ou résiliation du contrat" n'a été déposée par les marchands opérant sur la place de marché hébergée sur le site Bricoman.

- Délai moyen de traitement des plaintes déposées via le système de traitement des plaintes P2B : le délai moyen pratiqué pour l'émission d'une première réponse est d'environ 3.8h (heures calendaires) et le délai de résolution moyen est de 0.9 jours calendaires
- Informations génériques concernant l'issue des plaintes : 100% des plaintes déposées par les marchands opérant sur la place de marché hébergée sur le site bricomman ont été résolues en collaboration avec leurs gestionnaires de compte.

### Améliorations et mises à jour

Nous nous engageons à être transparents, à traiter les marchands de manière équitable et à résoudre les problèmes qu'ils peuvent rencontrer de la manière la plus efficace possible. En plus de traiter les plaintes P2B par le biais d'un canal dédié accessible à tous nos marchands dans l'outil Adeo Marketplace University, nous fournissons de nombreuses informations et pages d'aide aux marchands.

---

<sup>1</sup> Du 1er janvier 2023 au 22 septembre 2023

Nous tenons compte des commentaires, prenons les plaintes au sérieux et cherchons continuellement à nous améliorer et à offrir aux vendeurs une excellente expérience partenaire.

AMS s'efforce constamment de rendre plus détaillé et plus efficace le processus de soumission et de traitement des plaintes, qui est disponible pour les commerçants dans l'outil Adeo Marketplace University (ASU).