

Wewnętrzny system rozpatrywania skarg Sprzedawców obowiązujący w Media Expert

Wersja obowiązująca od dnia 15.09.2025 r.

1. Jaki jest cel stosowania procedury?

Zapewniamy użytkownikom biznesowym (Sprzedawcom) Usługi Marketplace wewnętrzny, bezpłatny i łatwo dostępny system rozpatrywania skarg zgodnie z art. 11 Rozporządzenia (UE) 2019/1150 (dalej: P2B).

2. Kto może złożyć skargę?

Każdy użytkownik biznesowy (Sprzedawca) korzystający z Platformy Media Expert.

3. Jakie sprawy obejmuje skarga?

Możesz złożyć skargę, jeżeli dotyczy ona:

- domniemanego niewywiązywania się przez Platformę Media Expert z obowiązków wynikających z P2B i wpływających na Twoją sytuację,
- kwestii technologicznych bezpośrednio związanych ze świadczeniem Usługi Marketplace, które wpływają na Twoją działalność,
- środków lub zachowań Platformy Media Expert bezpośrednio związanych ze świadczeniem usług, które wpływają na Twoją sytuację.

4. Jak złożyć skargę?

- **E-mail:** pomoc.marketplace@me.pl

Zalecamy podać: nazwę, opis problemu, daty, identyfikatory ofert/zdarzeń, oczekiwany rezultat.

5. Co dzieje się po złożeniu skargi?

- Potwierdzimy przyjęcie do 5 dni roboczych.
- Rozpatrzymy skargę bez zbędnej zwłoki, co do zasady w ciągu do 30 dni od otrzymania kompletnych informacji. Jeśli potrzebne będzie wydłużenie z uwagi na złożoność – poinformujemy Cię o tym.
- Możemy poprosić o uzupełnienie informacji – w takiej sytuacji bieg terminu ulega wstrzymaniu do czasu ich otrzymania.
- O wyniku poinformujemy Cię w sposób zindywidualizowany i zrozumiały za pośrednictwem wiadomości e-mail.

Decyzja może:

- uwzględniać skargę w całości,
- uwzględniać ją częściowo,
- albo ją oddalać.

Każda nasza decyzja zawierać będzie uzasadnienie.

6. Bezpłatność, przejrzystość i równe traktowanie

System jest nieodpłatny. Przypadki równoważne traktujemy jednolicie, a działania dostosowujemy do wagi i złożoności sprawy.

7. Mediacja (art. 12 P2B)

Jeżeli nie akceptujesz wyniku, możesz rozważyć dobrowolną mediację z niezależnym mediatorem.

Udział w mediacji nie ogranicza prawa dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.