

הדוח השנתי בנושא טיפול בתלונות ב-Booking.com (P2B) Platform-to-Business

לתקופה שבין 1 בינואר 2022 ל-31 בדצמבר 2022

תלונות שטופלו על-ידי

Booking.com

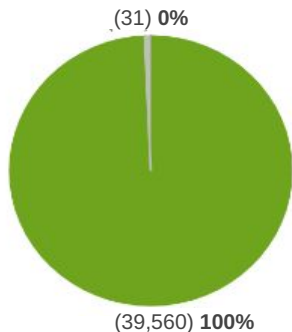
1 בינואר 2022 – 31 בדצמבר 2022

39,590

תלונות של שותפים שהתקבלו מתוך מספר משוער של
23,862 שותפים

סה"כ תלונות שנפתרו

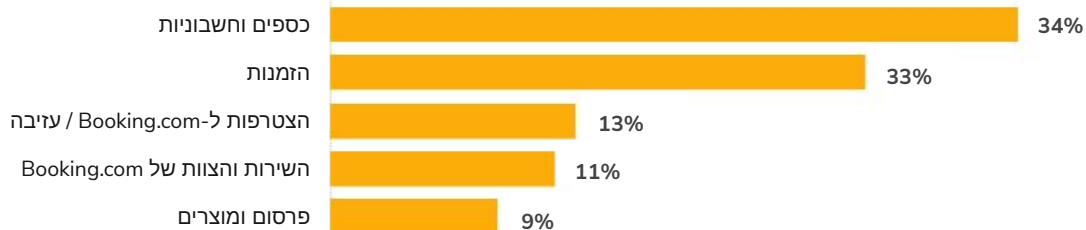
1 בינואר 2022 – 31 בדצמבר 2022



נפתרו

פתוחות / בבדיקה

תלונות של שותפים לפי נושא



תוצאות הטיפול בתלונות השותפים שנפתרו

- פתרנו **99.9% מהתלונות ב-2022**, מתוכן:
 - **80%** מהתלונות נפתרו תוך 3 ימים
 - **11%** מהתלונות נפתרו תוך 4-7 ימים
 - **9%** מהתלונות נפתרו תוך יותר משבוע
- ב-**94%** מהמקרים הגענו **להסכם עם השותפים**, ו-**6% מכל התלונות שנפתרו היו לא רלוונטיות** (הערכת התלונה לא העלתה שום הפרה של הסכם רמת השירות (SLA) או חוק, או שהתלונה הוגשה באופן שגוי)
- מינואר 2022 ועד היום, לא הוגשו שום מקרי גישור על-ידי שותפים (רלוונטי לשותפים מהאזור הכלכלי האירופי).