

Raportul anual Booking.com despre gestionarea reclamațiilor „Platform-to-business” (P2B)

Pentru perioada 1 ianuarie 2022 - 31 decembrie 2022

Reclamații gestionate de Booking.com

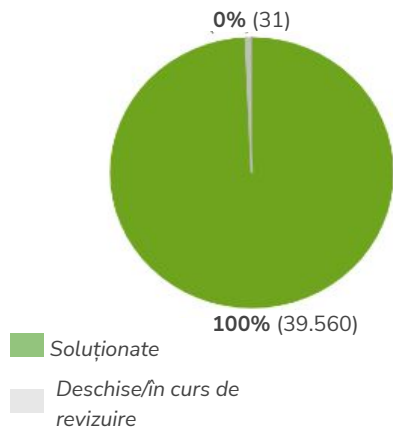
1 ianuarie 2022 - 31 decembrie 2022

39.590

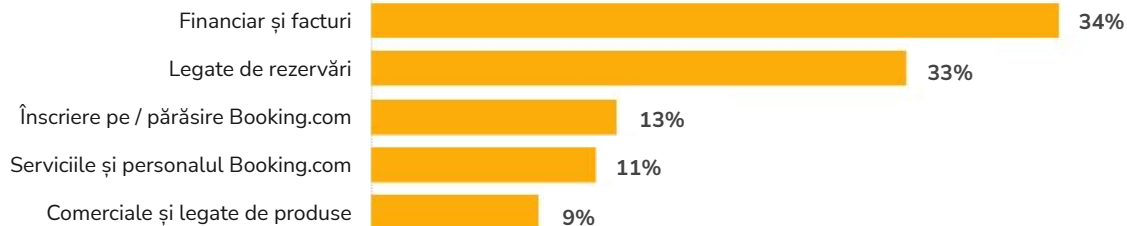
reclamații primite de la aproximativ
23.862 de parteneri

Total reclamații soluționate

1 ianuarie 2022 - 31 decembrie 2022



Reclamații ale partenerilor împărțite pe teme



Rezultatele reclamațiilor de la parteneri soluționate

- Am soluționat **99.9% dintre reclamații în 2022**, dintre care:
 - 80%** au fost soluționate în 3 zile
 - 11%** au fost soluționate în 4 - 7 zile
 - 9%** au fost soluționate în mai mult de o săptămână
- În **94%** dintre cazuri am ajuns la un **acord cu partenerul**, iar **6% dintre reclamațiile soluționate nu au fost valide** (evaluarea reclamațiilor nu a avut ca rezultat nicio încălcare a acordului privind nivelul serviciilor (SLA), ori a legii, sau reclamațiile nu au fost înregistrare corect)
- Din ianuarie 2022 și până în prezent, partenerii nu au inițiat niciun proces de mediere (pentru partenerii din SEE).