

Godišnji izveštaj o postupku obrade žalbi partnera – „Platform-to-Business“ (P2B) kompanije Booking.com

Za period od 1. januara do 31. decembra 2022.

Žalbe koje je Booking.com obradio

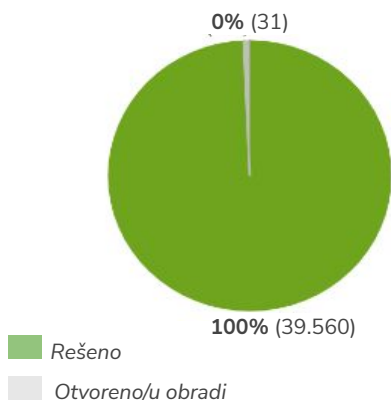
Od 1. januara do 31. decembra 2022.

39.590

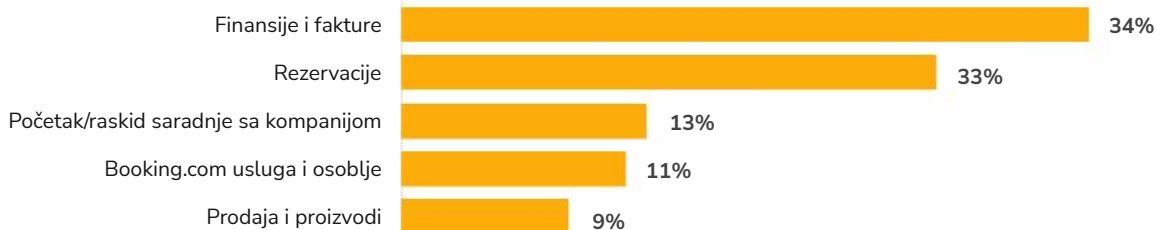
žalbi koje je uputilo oko
23.862 partnera

Ukupan broj rešenih žalbi

Od 1. januara do 31. decembra 2022.



Žalbe partnera po temi



Ishod rešenih žalbi partnera

- Rešili smo **99,9% žalbi tokom 2022. godine**, pri čemu je:
 - 80%** žalbi rešeno u roku od 3 dana
 - 11%** žalbi rešeno u roku od 4 do 7 dana
 - 9%** žalbi rešeno za više od nedelju dana
- U **94%** slučajeva smo postigli **sporazum sa partnerom**, a **6% svih rešenih žalbi je bilo nevažeće** (tokom obrade žalbi je utvrđeno da su žalbe neispravno podnete ili da nije došlo do kršenja sporazuma u vezi sa uslugom, kao ni zakonskih odredbi)
- Od januara 2022. godine do danas, partneri nisu podneli nijedan zahtev za posredovanje (odnosi se na partnere u okviru EEP-a)