

Výroční zpráva: Vyřizování stížností mezi platformou Booking.com a partnery

Za období od 1. ledna 2022 do 31. prosince 2022

Stížnosti vyřízené společností Booking.com

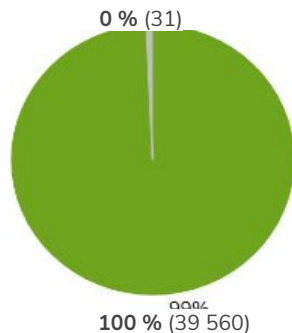
1. ledna 2022 – 31. prosince 2022

39 590

stížností přijatých přibližně od
23 862 partnerů

Celkový počet vyřešených stížností

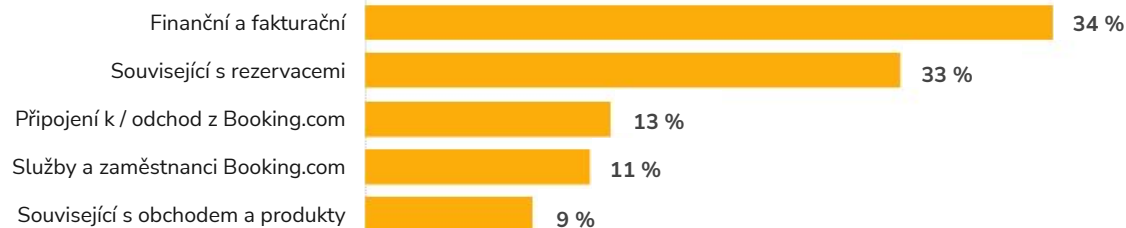
1. ledna 2022 – 31. prosince 2022



■ Vyřešeno

■ Otevřeno / čeká na vyřízení

Stížnosti partnerů rozdělené podle témat



Výsledky vyřešených stížností partnerů

- V roce 2022 jsme vyřešili **99,9 % stížností**, z nichž
 - **80 %** bylo vyřešeno do 3 dnů,
 - **11 %** bylo vyřešeno během 4–7 dnů,
 - **9 %** bylo vyřešeno za déle než týden.
- V **94 %** případů jsme dosáhli **dohody s partnerem** a **6 % všech řešených stížností bylo neplatných** (při vyhodnocení stížnosti nebylo shledáno porušení úrovně služeb, smlouvy ani zákona, nebo byly stížnosti nesprávně podány).
- Od ledna 2022 do dnešního dne partneři (se sídlem v EHP) nepodalí žádné žádosti o mediaci.