

DOCUMENTO OPERATIVO DEL SOCIO

DOCUMENTO OPERATIVO DEL SOCIO

PARTE 1: DEFINICIONES QUE SE APLICAN AL PRESENTE DOCUMENTO OPERATIVO DEL SOCIO

1. DEFINICIONES

En el presente documento operativo del socio, los siguientes términos llevarán asociados los significados que se indican a continuación:

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Socio afiliado	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Periodo mínimo de espera en el aeropuerto	hace referencia a los 45 minutos disponibles para una ubicación de recogida en el aeropuerto a partir de la hora de recogida (a menos que se acuerde lo contrario por escrito con el gestor de cuenta de Booking.com) más cualquier tiempo de compensación aplicable que se haya acordado previamente.
Ubicación de recogida en el aeropuerto	hace referencia a la ubicación de recogida especificada en la reserva que Booking.com ha determinado dentro de una zona aeroportuaria.
Asignar/asignado	hace referencia al hecho de que el socio o, en su caso, la flota final ha asignado un conductor específico para realizar un trayecto. Se considera que se ha asignado un conductor a un trayecto una vez que el socio (o, en su caso, la flota final) ha proporcionado a Booking.com los datos completos del vehículo y del conductor.
Puntuación media de opiniones	hace referencia a la puntuación media de la pregunta de valoración global de la encuesta posterior al trayecto (tenga en cuenta que esta puntuación excluirá los trayectos en los que se haya presentado una queja y se haya determinado que el socio, el conductor o la flota final no son culpables).
Reserva	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
API de socio de Booking.com	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Datos de Booking.com	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Cancelación	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Plazo de cancelación	hace referencia al periodo permitido antes de la hora de recogida hasta el cual se permite a un cliente cancelar una reserva para obtener un reembolso completo, en cuyo caso no se pagará al socio la tarifa de la reserva. Booking.com y el socio acuerdan dicho periodo de tiempo, que se registra en la API de socio de Booking.com o en el portal del socio.
Recuperación de costes	según el contexto, hace referencia a: (a) las cantidades que reclama y debe pagar el socio por daños incurridos a Booking.com debido a que no ha cumplido con los niveles de servicio establecidos en el presente documento operativo del socio; o (b) los importes que reclama y debe pagar la parte pertinente por los daños sufridos debido a una cancelación; en cada caso según lo establecido en el presente documento operativo del socio o según acuerden las partes por escrito cuando proceda.
Cliente	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Cancelación del cliente	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
No asistencia del cliente	tiene el significado que figura en el apartado 2.8b del presente documento operativo del socio.
Tasa de rechazo	hace referencia al porcentaje de reservas rechazadas por el socio.
Conductor	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Conductor asignado	hace referencia al porcentaje de trayectos realizados por el socio con los datos completos del vehículo y del conductor.
Retraso del conductor	hace referencia a un retraso por el cual el conductor y su vehículo no se encuentran en la ubicación de recogida a la hora de recogida.
Actividad del conductor	hace referencia a las confirmaciones en tiempo real que incluyen de forma enunciativa pero no limitativa: seguimiento de la ubicación; confirmaciones de ubicación de latitud y longitud; confirmación de que el conductor está de camino a una reserva; confirmación de que el conductor ha llegado a la ubicación de recogida; confirmación de que el conductor se ha reunido con el cliente o de que ha comenzado el trayecto; confirmación de que se ha dejado al cliente en la ubicación de llegada y el trayecto ha finalizado; y cualquier otra actividad del conductor requerida en o a través de la API de socio de Booking.com o del portal del socio.
Actividad del conductor registrada	hace referencia al porcentaje de trayectos no cancelados que el socio, sus conductores y, en su caso, la flota final han realizado que incluía información de las actividades del conductor registrada con Booking.com.

No asistencia del conductor	se entenderá por trayectos en los que el conductor o el vehículo no se presentaron en la ubicación de recogida a la hora de recogida o no esperaron todo el periodo mínimo de espera.
Ubicación de llegada	hace referencia a la ubicación a la que se debe llevar al cliente en un vehículo operado por el conductor según lo especificado en los datos de la reserva que Booking.com ha proporcionado al socio.
Flota final	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Tiempo de espera estimado	hace referencia, en las reservas bajo demanda, al tiempo que el socio estima que tardarán el conductor y el vehículo en llegar a la ubicación de recogida.
Extras	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Programa Genius	hace referencia al programa de fidelización y de grupos cerrados de usuarios de Booking.com (o de su afiliado Booking.com B.V.).
Incidente	hace referencia a un evento que da lugar a que un cliente presente una queja; por ejemplo, un incidente puede incluir de forma enunciativa pero no limitativa: un vehículo sucio, un vehículo de categoría inferior, ignorar solicitudes como un asiento para niños, un accidente de coche o cualquier otro evento declarado como incidente en el portal del socio o que Booking.com notifique de otro modo al socio como un incidente a estos efectos.
Tasa de incidentes	hace referencia al porcentaje de trayectos en los que se ha producido un incidente.
Trayecto incompleto	hace referencia a un trayecto que el conductor no ha completado debido a un error; por ejemplo, puede incluir de forma enunciativa pero no limitativa una situación en la que se ha llevado a un cliente a una ubicación de llegada diferente como resultado de un error del conductor.
Vehículo incorrecto	hace referencia a un tipo de vehículo que es diferente al que reservó el cliente, por ejemplo: (i) el tipo de vehículo es de categoría inferior (por ejemplo, deberían haber enviado un coche ejecutivo pero llega un turismo estándar o deberían haber enviado un vehículo eléctrico o híbrido y llega un coche estándar de gasolina o diésel), (ii) el tipo de vehículo presenta menos plazas o capacidad de equipaje que las especificadas en la reserva (por ejemplo, deberían haber enviado un vehículo minibus con capacidad para 7 pasajeros pero llegan dos turismos con capacidad para 4 personas cada uno). Para evitar cualquier confusión, un vehículo de categoría superior no se considerará un vehículo incorrecto.
HLE inicial del conductor	hace referencia al tiempo en las reservas bajo demanda que el socio estima que tardará un conductor y su vehículo en llegar a la ubicación de recogida una vez que se ha asignado un conductor a esa reserva en concreto. La HLE inicial del conductor puede diferir del tiempo de espera estimado.
Trayecto	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Tiempo de espera	hace referencia a un periodo de tiempo fijo entre dos (2) y veinticuatro (24) horas como cantidad mínima de tiempo antes del inicio de un trayecto que el socio, sus conductores y, en su caso, la flota final pueden esperar, según lo acordado entre Booking.com y el socio cuando corresponda y lo registrado en la API de socio de Booking.com o en el portal del socio.
Periodo mínimo de espera	hace referencia al periodo mínimo de espera en el aeropuerto o en otro lugar, según corresponda.
Casi bajo demanda	hace referencia a una reserva en la que la hora de recogida solicitada es superior a 30 minutos e inferior a 120 minutos desde el momento en que el cliente (o Booking.com cuando se trata de un trayecto de recuperación) realiza la reserva.
Importe neto	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Periodo mínimo de espera en otro lugar	hace referencia a los 15 minutos disponibles para un punto de recogida en un lugar que no sea el aeropuerto a partir de la hora de recogida, a menos que se acuerde lo contrario por escrito con el gestor de cuenta de Booking.com, más cualquier tiempo de compensación aplicable que se haya acordado previamente.
Ubicación de recogida en otro lugar	hace referencia a la ubicación de recogida especificada en la reserva que Booking.com ha determinado fuera de una zona aeroportuaria.
Horario de atención al público	hace referencia a las horas de apertura de la oficina del socio según lo que han acordado las partes por escrito cuando corresponda y según lo registrado en la API de socio de Booking.com o en el portal del socio.
Tiempo de compensación	hace referencia al tiempo adicional añadido a la hora de recogida que se indica en la reserva para esa ubicación de recogida en el aeropuerto con el fin de que el cliente disponga de más tiempo para pasar por los controles de seguridad y recoger el equipaje.
Bajo demanda	hace referencia a una reserva en la que la hora de recogida solicitada se encuentra entre 0 y 30 minutos desde el momento en que el cliente (o Booking.com cuando se trata de un trayecto de recuperación) realiza la reserva.
A tiempo	tiene el significado que figura en el apartado 2.9a del presente documento operativo del socio.

Rechazo del socio	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Portal del socio	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Datos personales	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Ubicación de recogida	hace referencia a la ubicación en la que el cliente debe encontrarse con el conductor a la hora de recogida para iniciar el trayecto (según lo especificado en los datos de la reserva que Booking.com ha proporcionado al socio, a su conductor o, en su caso, a la flota final).
Hora de recogida	hace referencia a la hora a la que el cliente debe encontrarse con el conductor en la ubicación de recogida para iniciar el trayecto (según lo especificado en los datos de la reserva que Booking.com ha proporcionado al socio, a su conductor o, en su caso, a la flota final) según lo modificado de conformidad con el apartado 2.6 (<i>Seguimiento del trayecto del cliente</i>).
Valoración posterior al trayecto	hace referencia a la puntuación que da el cliente en una encuesta posterior a la finalización del trayecto. La puntuación va del 1 al 5, donde 5 es la nota más alta.
Reserva previa	hace referencia a una reserva en la que la hora de recogida solicitada es de 120 minutos o más desde el momento en que el cliente (o Booking.com cuando se trata de un trayecto de recuperación) realiza la reserva.
Plan de mejora de la calidad	hace referencia a un proceso al que se someterá al socio en caso de no alcanzar las expectativas mínimas de calidad que Booking.com ha confirmado a través del correo electrónico o del portal del socio.
Tarifas	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Trayecto de recuperación	hace referencia a una reserva que Booking.com, el equipo de atención al cliente de un socio afiliado (o automáticamente por la plataforma de Booking.com) ha solicitado y que el socio (en nombre de sus conductores o de la flota final) ha aceptado para completar el trayecto de un cliente cuando otro socio de Booking.com lo ha considerado como no susceptible de cumplir con la reserva o de otro modo fallido. Dicho trayecto de recuperación puede ser reservado, casi bajo demanda o bajo demanda y se tratará en consecuencia.
Tarifa al por menor	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Niveles de servicio	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Vehículo de categoría superior	hace referencia a un tipo de vehículo que es mejor que el tipo de vehículo que reservó el cliente, por ejemplo: (i) el cliente pidió un turismo estándar pero se le envía un coche de calidad ejecutiva, (ii) el cliente pidió un vehículo con capacidad para 7 pasajeros con equipaje pero se le envía un minibus con capacidad para 10 pasajeros y equipaje, (iii) el cliente pidió un turismo estándar de gasolina o diésel pero se le envía un turismo híbrido o eléctrico. Para evitar cualquier confusión, cuando un cliente haya pedido un turismo estándar, si se le envía un minibus/furgoneta con capacidad para más de 4 pasajeros no se considerará un «vehículo de categoría superior».
Vehículo	tiene el significado que figura en las condiciones generales.
Datos del vehículo y del conductor	tiene el significado que figura en las condiciones generales.

PARTE 1: ACUERDO GENERAL SOBRE LOS NIVELES DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

1. NIVELES DE SERVICIO

1.1 Niveles de servicio y recuperación de costes

- a. Cuando se establezca un nivel de servicio en el presente documento operativo del socio, este garantizará que se alcance como mínimo la métrica de rendimiento requerida en dicho nivel de servicio. En caso de que no se cumpla el nivel de servicio y se declare una recuperación de costes como aplicable a ese logro del nivel de servicio, Booking.com se reserva el derecho a cobrar recuperaciones de costes deducibles del importe neto.
- b. Ambas partes acuerdan que las recuperaciones de costes representan una cantidad proporcional de los daños sufridos por Booking.com causados por el incumplimiento del socio (o de los conductores o de la flota final) de dicho nivel de servicio. Las partes acuerdan y reconocen que los importes se fijan y calculan generalmente como un porcentaje de la tarifa neta que, de media, refleja los daños sufridos por Booking.com.
- c. El derecho de Booking.com a recibir recuperaciones de costes es adicional, y no afectará al derecho de Booking.com o de cualquiera de sus socios afiliados a buscar cualquier otro recurso que de otro modo estaría a su disposición.

1.2 Cumplimiento del documento de procedimientos operativos

- a. El socio reconoce que el grado en el que el socio cumple con los requisitos establecidos en este documento de procedimientos operativos puede afectar al número de reservas que puede recibir el socio y Booking.com (y sus socios afiliados) se reserva el derecho de ajustar las clasificaciones en la plataforma Booking.com a través del programa de socio preferente, del programa Genius o de otro modo para reflejar esto.

2. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS GENERALES

2.1 Horario de servicio y disponibilidad de recogida:

- a. Los socios deben ser capaces de cumplir y procurar que los conductores y, en su caso, la flota final cumplan las reservas sobre las siguientes bases:

Modo de reserva	Nivel de servicio de disponibilidad de recogida
Portal del socio	De acuerdo con los horarios de recogida que se hayan establecido en el portal del socio.
API de socio de Booking.com	Las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año, independientemente de su horario de atención al público.

- b. El socio, el conductor y, en su caso, la flota final deberán estar localizables por teléfono en todo momento en que estén prestando los servicios de transporte a los clientes, independientemente de su horario de atención al público.

2.2 Aceptación:

- a. El socio recibirá y aceptará las reservas de conformidad con lo siguiente:

Modo de reserva	Método de aceptación de reservas o modificaciones a una reserva	Nivel de servicio de aceptación
Portal del socio	Cuando se envíe una reserva (o una modificación) en la que la hora de recogida no sea anterior al tiempo de espera, el socio hará todo lo posible por aceptar (o rechazar) rápidamente la reserva en el portal del socio. Si el socio no marca como aceptada la reserva, se considerará igualmente aceptada.	<u>Dentro del horario de atención al público:</u> Todos los esfuerzos razonables para aceptar (o rechazar) rápidamente la reserva en el portal del socio en el plazo de una (1) hora desde la recepción de la reserva. <u>Fuera del horario de atención al público:</u> Todos los esfuerzos razonables para aceptar (o rechazar) rápidamente la reserva en el portal del socio en el plazo de una (1) hora desde la reanudación del horario de atención al público. Si el socio no marca como aceptada la reserva, se considerará igualmente aceptada.
API de socio de Booking.com	Cuando Booking.com reciba una confirmación del sistema de reservas del socio de que la reserva (o una modificación) está aceptada, se considerará que el socio ha aceptado la reserva.	La aceptación debe recibirse del sistema de reservas del socio en un plazo de 10 segundos desde el momento en que se realiza o modifica la reserva.

2.3 Peticiones y modificaciones especiales

- a. Booking.com trasladará los datos de cualquier petición especial realizada por el cliente en relación con una reserva de forma oportuna y el socio hará cuanto esté en su mano por acomodar, cumplir y garantizar que los conductores y, en su caso, la flota final acomoden y cumplan con dichas peticiones especiales. Booking.com no será en modo alguno responsable de ninguna de dichas peticiones especiales ni de la forma en que estas se atiendan.
- b. Modificaciones previas al trayecto: En caso de que un cliente solicite realizar un trayecto distinto al especificado en los datos de la reserva antes de la hora de recogida, el socio (y su conductor o flotas finales según sea el caso) indicará al cliente que se ponga en contacto con el servicio de atención al cliente de Booking.com para realizar dichos cambios. El socio aceptará y cumplirá cualquier modificación en una reserva que Booking.com le comunique antes de la hora de recogida sin ningún cargo adicional, salvo en el caso de cualquier modificación sustancial de carácter mayor (según lo determine Booking.com) de una reserva que se clasificará como una cancelación del cliente y una nueva reserva. Cualquier cargo adicional por las modificaciones que el cliente ha solicitado antes del inicio del trayecto deberá acordarse con Booking.com mediante el método que Booking.com pueda prescribir cuando corresponda (en cuyo caso se considerará que dichos cargos adicionales forman parte de la tarifa al por menor).
- c. Modificaciones durante el trayecto: En caso de que un cliente solicite realizar un trayecto distinto al especificado en los datos de la reserva durante el trayecto, el conductor y el cliente deberán acordar la ruta y el pago de cualquier cargo adicional. El socio se asegurará de que el conductor tenga debida y razonable consideración con las peticiones de carácter menor y las incluya como parte de la reserva original sin ningún cargo adicional. El cliente deberá abonar al conductor cualquier modificación y cargo adicional que acuerden durante el trayecto (en cuyo caso no se considerará que el cargo adicional forma parte de la tarifa al por menor).

2.4 Extras

- Booking.com y el socio pueden acordar por escrito y cuando corresponda los extras.
- Cuando proceda en el marco de una reserva, la provisión de extras se tratará como parte de los servicios de transporte que el socio, el conductor y, en su caso, la flota final están obligados a prestar. Por tanto, los extras formarán parte de la tarifa al por menor y se abonarán a las tarifas especificadas. La recuperación de costes se aplicará a dichos extras (según proceda).

2.5 Asignación de conductor y vehículo:

- El socio debe proporcionar o conseguir que se proporcionen a Booking.com los datos del vehículo y del conductor aplicables a la reserva de acuerdo con lo siguiente:

Modo de reserva	Método de suministro de los datos del vehículo y del conductor	Nivel de servicio de datos del vehículo y del conductor
Portal del socio	A través del portal del socio	Tan pronto como sea razonablemente posible, pero, en cualquier caso, hasta 1 hora antes de la hora de recogida.
API de socio de Booking.com	A través de la API de socio de Booking.com	Tan pronto como sea razonablemente posible, pero, en cualquier caso, hasta 1 hora antes de la hora de recogida.

- En el caso de que no se asigne un conductor a una reserva de acuerdo con los plazos establecidos en el apartado 2.5, Booking.com se reserva el derecho de cancelar (y reasignar) la misma. Dicha cancelación se tratará como si fuera un rechazo de socio, excepto que Booking.com podrá, a su discreción, optar por renunciar a cualquier recuperación de costes aplicable.
- El socio se asegurará de que el conductor asignado para atender una reserva dispone previamente de los datos de la misma.

2.6 Seguimiento del trayecto del cliente

- En caso de que el vuelo del cliente hasta la ubicación de recogida sufra modificaciones (por ejemplo si se anticipa o retrasa), la hora de recogida deberá ajustarse para reflejar la diferencia entre las horas de llegada programada y real del vuelo. Dicha hora prevalecerá sobre la hora de recogida original de esa reserva (y todas las referencias a la hora de recogida se interpretarán en consecuencia), y se utilizará en la medición de los niveles de servicio pertinentes. Por ejemplo: si el vuelo del cliente se retrasa 30 minutos, la hora de recogida deberá retrasarse 30 minutos; y si el vuelo del cliente llega con 45 minutos de antelación, la hora de recogida deberá adelantarse 45 minutos.
- Es responsabilidad del socio realizar un seguimiento de tales retrasos o adelantos en las llegadas y efectuar los ajustes necesarios a fin de garantizar que el conductor llega a tiempo a la ubicación de recogida.
- En caso de que los vuelos se desvíen a un nuevo punto de recogida, el socio hará todo lo que esté en su mano para cumplir con la reserva, siempre que se haya realizado:
 - antes del tiempo de espera a una nueva ubicación de recogida que el socio no pueda cumplir; en tal caso el socio notificará de inmediato a Booking.com si no puede cumplir con esa nueva ubicación de recogida y cancelará la reserva como rechazo del socio;
 - después del tiempo de espera a una nueva ubicación de recogida que el socio no pueda cumplir; en tal caso el socio lo tratará como no asistencia del cliente y seguirá los pasos indicados en el apartado 2.8b (*No asistencia del cliente*).

2.7 Actividad del conductor

- El socio se asegurará de que cada uno de sus conductores y, en su caso, la flota final proporcionen la actividad del conductor bien:
 - mediante el uso de la aplicación de conductores de Booking.com para dispositivos móviles (o cualquier otro método o sistema [incluida la API de socio de Booking.com si procede o el portal del socio] que se actualice cuando corresponda a discreción exclusiva de Booking.com); o
 - a la entera discreción Booking.com y según lo acordado con el socio, a través de una aplicación similar utilizada por el socio u otro sistema, salvo que dicha aplicación o ese otro sistema de comunicación deba facilitar la información equivalente a Booking.com.
- En los casos en los que se haya solicitado al socio que proporcione la actividad del conductor, el socio reconoce y acepta que el hecho de que los conductores o la flota final no proporcionen dicha actividad puede dar lugar a:
 - que Booking.com retenga el pago de la reserva correspondiente (y que Booking.com tendrá derecho a retener);
 - la suspensión o exclusión del socio de la recepción de reservas (incluida la exclusión de los resultados de búsqueda aplicables);
 - entrada en el plan de mejora de la calidad;
 - reasignación de reservas futuras a otro socio de Booking.com; o
 - que las recuperaciones de costes aplicables se mantengan y se cobren al socio.
- Cuando un socio impugne la aplicación de una recuperación de costes, deberá demostrar la disputa o el problema y proporcionar información precisa sobre el registro de actividad del conductor a Booking.com. En ausencia de actividad del conductor o cuando se determine que no son exactos, el socio reconoce y acepta que:
 - es posible que tenga que proporcionar pruebas y evidencias adicionales, y el socio proporcionará dichas pruebas a Booking.com lo antes posible, y no más tarde de siete (7) días de cualquier solicitud; y
 - la recuperación de costes se aplicará a discreción única y absoluta de Booking.com.

2.8 Recogida de clientes y tiempos de espera

- Periodo mínimo de espera:** el socio se asegurará de que el conductor espere al cliente en la ubicación de recogida durante el periodo mínimo de espera más el tiempo de compensación (si procede) para todas las reservas.
- No asistencia del cliente:** Si el cliente no llega a la ubicación de recogida a la hora de recogida (o al final del periodo mínimo de espera, en su caso), puede considerarse como «no asistencia del cliente». En caso de que se produzca una no asistencia del cliente, el socio (o el conductor o la flota final, según proceda) deberá ponerse en contacto con Booking mediante una cancelación a través de la API o por teléfono para comunicar la situación y recibir una confirmación. Solo entonces se podrá considerar que la reserva se ha cancelado y que es aplicable el estado «anulado», de manera que el socio y el conductor puedan continuar con su proceso de trabajo normal.

2.9 Llegada puntual

- El socio se asegurará de que el vehículo y su conductor sean puntuales al inicio del trayecto («a tiempo»), donde llegarán a la ubicación de recogida a la hora de recogida (según lo modificado por cualquier compensación o por el apartado 2.6 [Seguimiento del trayecto del cliente]). Para mayor claridad, un conductor y un vehículo solo pueden estar a tiempo una vez que hayan llegado al punto de encuentro específico en las ubicaciones de recogida según lo establecido en el portal del socio o la API de socio de Booking.com. Booking.com y el socio acordarán

puntos de encuentro específicos para las ubicaciones de recogida en los principales centros de viajes (aeropuertos, estaciones de ferrocarril y puertos marítimos).

- b. En cualquier caso, un conductor o vehículo que no esté presente en el punto de encuentro correcto en una ubicación de recogida a tiempo, se tratará de acuerdo con los niveles de servicio establecidos a continuación:

Tipo de recogida	Definición	Recuperación de costes (pagadero por el socio como un porcentaje del importe neto para esa reserva específica)
Todas las ubicaciones de recogida	No asistencia del conductor	150 %
	Cualquier retraso del conductor en el que el socio no pueda proporcionar a Booking.com ninguna prueba de que el socio, el conductor o la flota final (según corresponda) se haya puesto en contacto con el cliente para informarle del retraso del conductor	150 %
Ubicación de recogida en otro lugar	Retraso del conductor de hasta 15 minutos desde la hora de recogida si el socio puede proporcionar a Booking.com pruebas de que el socio, el conductor o la flota final (según corresponda) se ha puesto en contacto con el cliente para informarle del retraso del conductor	50 %
	Retraso del conductor de más de 15 minutos desde la hora de recogida	150 %
Ubicación de recogida en el aeropuerto	Retraso del conductor de hasta 20 minutos desde la hora de recogida si el socio puede proporcionar a Booking.com pruebas de que el socio, el conductor o la flota final (según corresponda) se ha puesto en contacto con el cliente para informarle del retraso del conductor	50 %
	Retraso del conductor de más de 20 minutos y hasta 30 minutos desde la hora de recogida si el socio puede proporcionar a Booking.com pruebas de que el socio, el conductor o la flota final (según corresponda) se ha puesto en contacto con el cliente para informarle del retraso del conductor	80 %
	Retraso del conductor de más de 30 minutos desde la hora de recogida	150 %

- c. El socio deberá informar a Booking.com y al cliente de cualquier retraso del conductor con la mayor antelación posible a través de la API de socio de Booking.com de estar disponible; de lo contrario, por teléfono.

3. NORMAS DE CALIDAD

3.1 Prestación de los servicios:

- a. El socio se asegurará de que los conductores:
 - i. mantienen una actitud profesional y educada con los clientes en todo momento y les proporcionará asistencia e indicaciones siempre que le resulte posible;
 - ii. atienden y respetan los deseos de los del cliente en relación con el entorno dentro del vehículo, especialmente en lo que respecta a su privacidad dentro del mismo;
 - iii. utilizan su conocimiento de las carreteras y las condiciones actuales de tráfico para atender la reserva de la forma más rápida y segura posible;
 - iv. verifican que han recogido al cliente correcto preguntándole por su nombre y comprobando que la ubicación de llegada de la que disponen es la indicada; y
 - v. cumplen o superan la calificación media mínima aceptable establecida por Booking.com en el territorio, la cual este podrá modificar cuando proceda a su entera discreción.
- b. El socio deberá, y hará que los conductores y, en su caso, la flota final garanticen que los vehículos:
 - i. se mantienen seguros y limpios, se prohíbe fumar, están libres de olores fuertes, resultan cómodos, se encuentran en perfecto orden de mantenimiento y disponen del número de asientos disponibles designado y el espacio para equipaje especificado en la reserva para su uso por parte del cliente; y
 - ii. se ajustan específicamente a cualquier requisito especificado en la reserva, incluidos los relativos a la calidad y el servicio.
- c. En caso de que el vehículo se averíe o se vea implicado en un accidente durante el trayecto, el socio solicitará al conductor que trate de finalizar dicho trayecto tan pronto como resulte posible, siempre y cuando resulte seguro y factible hacerlo. Como alternativa, el socio organizará y procurará medios alternativos para que el cliente complete el trayecto.

3.2 Control del rendimiento de la calidad:

- a. El socio garantizará que los servicios de transporte se realicen de acuerdo con los más altos estándares de calidad, lo que incluirá, de forma enunciativa pero no limitativa:
 - i. una vez recibida una reserva, el socio se asegurará de que se asigne rápidamente a un conductor de acuerdo con el nivel de servicio correspondiente;
 - ii. garantizará la exactitud de la actividad del conductor, y los datos registrados se considerarán inexactos:
 - (a) si se envían al mismo tiempo;
 - (b) si se envían desde una ubicación incorrecta;
 - iii. al mantener una buena puntuación media de las opiniones según Booking.com;
 - iv. al mantener una tasa de rechazo baja según lo determinado por Booking.com;
 - v. al mantener una tasa de incidentes baja según lo determinado por Booking.com;
 - vi. al mantener buenas calificaciones posteriores al trayecto según lo determinado por Booking.com.
- 3.3 Booking.com informará al socio de las expectativas mínimas de calidad actuales por correo electrónico o a través del portal del socio, y este deberá cumplirlas y procurar que los conductores y, en su caso, la flota final las cumplan.
- 3.4 Para que el socio pueda conocer sus puntuaciones estándar de calidad, Booking.com podrá proporcionar ciertos datos de calidad al socio cada cierto tiempo, que incluirán la puntuación y las tasas según lo establecido en el apartado 3.2a. Booking.com también puede compartir datos de calidad adicionales con el socio, por ejemplo, extractos de reseñas y comentarios de clientes, cuando Booking.com proporcione dicha información al socio y contenga datos personales, serán datos de Booking.com y se aplicará la cláusula 13 (*Protección de datos y seguridad*) de las condiciones generales.

3.5 Incumplimiento de las normas de calidad:

- a. El socio reconoce y acepta que el incumplimiento de las normas de calidad mencionadas puede dar lugar a:
 - i. Que Booking.com reduzca el número de reservas enviadas al socio, a los conductores o a la flota final, o su porcentaje de participación o alcance geográfico para reservas potenciales;
 - ii. que se inscriba al socio en un plan de mejora de la calidad;
 - iii. la rescisión o suspensión del contrato;
 - iv. la reducción del alcance, capacidad o clasificación del socio en la plataforma Booking.com;
 - v. la reasignación de reservas a otro socio de Booking.com.

3.6 Quejas de clientes o conductores

- a. El socio investigará las reclamaciones que reciba de los clientes, conductores o a través de Booking.com en nombre de estas partes, de forma rápida y exhaustiva de acuerdo con su procedimiento de quejas y de acuerdo con otras directrices y procedimientos razonables que Booking.com pueda notificar al socio cuando proceda. El socio trasladará los datos de dichas quejas y cualquier información relacionada relevante (incluidos los resultados de una investigación) a Booking tan pronto como le resulte posible y, en cualquier caso, dentro de un plazo no superior a (7) días desde el momento en que tuvo conocimiento de la reclamación.
- b. En caso de que un cliente presente una queja acerca de un aspecto concreto del trayecto, Booking.com tendrá derecho a retener el pago del importe neto a favor del socio por la reserva asociada a dicho trayecto hasta que la queja se haya resuelto a la satisfacción razonable de Booking.com.

3.7 Niveles de servicio de la correcta prestación del servicio:

- a. Cuando el equipo de atención al cliente de Booking.com acepte una queja de un cliente sobre un trayecto que entre en una de las siguientes categorías, se considerará un incumplimiento del nivel de servicio para proporcionar un servicio correcto y de buena calidad a un cliente y el socio se hará responsable de la recuperación de costes asociada:

Categoría de queja	Recuperación de costes (pagadero por el socio como un porcentaje del importe neto para esa reserva específica)
Vehículo incorrecto	25 %
Trayecto incompleto	25 %
Extras no proporcionados por el socio	25 %
Se proporciona un vehículo compartido para el trayecto (es decir, cuando los conductores llevan a varios clientes diferentes al mismo tiempo)	150 %
Otras quejas de clientes atendidas por intermediarios del servicio de atención al cliente de Booking.com (por ejemplo, porque el vehículo estaba sucio, era incómodo, tenía un olor fuerte, el conductor conducía de forma errática, tomó la ruta equivocada, se comportó de forma poco profesional, etc.).	25 %

3.8 Programa de socios preferentes

- a. El socio reconoce que Booking.com ofrece un programa de socios preferentes basado en la elegibilidad que proporciona a ciertos socios cualificados con una mayor preferencia para conseguir reservas. El socio puede comprobar si cumple los requisitos para participar en el programa de socios preferentes en el portal del socio. Booking.com establecerá los parámetros de calificación a su discreción y se basarán en: (i) tasas bajas; (ii) métricas de calidad (tales como la provisión de la actividad del conductor precisa, puntuación media de revisión, tasa de rechazo, tasa de incidentes, valoración posterior al trayecto), todas ellas medidas mensualmente al tener en cuenta el rendimiento del mes anterior; y (iii) (cuando proceda) provisión de ofertas Genius de socios o elegibilidad del programa Genius. El socio reconoce que, si desea abandonar el programa de socio preferente, deberá notificarlo por escrito a Booking.com.

3.9 Programa Genius

- a. El socio reconoce que Booking.com ofrece el programa Genius, que permite a los clientes que forman parte de él acceder a varios incentivos y promociones para clientes. El socio entiende y reconoce que el acceso de los socios para ofrecer incentivos y promociones a los clientes a través del programa Genius dependerá de los criterios de elegibilidad («Elegibilidad del programa Genius») establecidos por Booking.com y notificados al socio cuando corresponda.
- b. El socio reconoce y garantiza que, cuando acepte contribuir al programa Genius a través de un descuento patrocinado por el socio en la tarifa al por menor, tarifas u otro incentivo (como una mejora gratuita del vehículo, extras gratuitos u otras condiciones más favorables para el cliente para la reserva o el trayecto) («oferta Genius del socio»), proporcionará dicha oferta Genius del socio para todas las reservas aplicables y durante el periodo de tiempo («periodo de promoción Genius») acordado con Booking.com por escrito.
- c. El socio reconoce que cuando quiera dejar de ofrecer una oferta Genius de socios o salir del programa Genius, deberá avisar a Booking.com con un mínimo de treinta (30) días de antelación para salir y, cuando quiera volver a entrar en el programa o proporcionar una oferta, puede estar sujeto a un periodo de retención (es decir, un periodo de espera), establecido más específicamente en las condiciones de elegibilidad del programa Genius o mediante la notificación de Booking.com por escrito al socio.

4. CANCELACIONES

- 4.1 Cuando una de las partes haya cancelado una reserva, se aplicará una recuperación de costes de acuerdo con lo siguiente:

Tipo de cancelación	Hora de cancelación	Recuperación de costes (como porcentaje del importe neto de la reserva correspondiente)	Parte responsable de la recuperación de costes
Cancelación del cliente	Superior al plazo de cancelación previo a la hora de recogida	Sin recuperación de costes	No aplicable
	Inferior al plazo de cancelación previo a la hora de recogida	No aplicable Tratado como un trayecto completado ¹	No aplicable
No asistencia del cliente	N/A	No aplicable Tratado como un trayecto completado ²	No aplicable
Rechazo del socio	Más de 24 horas antes de la hora de recogida	Sin recuperación de costes	No aplicable

¹ De conformidad con la cláusula 7.7 (Cancelaciones y no asistencia del cliente) de las condiciones generales

² De conformidad con la cláusula 7.7 (Cancelaciones y no asistencia del cliente) de las condiciones generales

Tipo de cancelación	Hora de cancelación	Recuperación de costes (como porcentaje del importe neto de la reserva correspondiente)	Parte responsable de la recuperación de costes
	Menos de 24 horas pero más de 2 horas antes de la hora de recogida	100 %	Socio
	2 horas o menos antes de la hora de recogida	150 %	Socio
Cancelación de Booking.com (por culpa del socio) ³	Superior al plazo de cancelación previo a la hora de recogida	Sin recuperación de costes	No aplicable
	Inferior al plazo de cancelación previo a la hora de recogida	100 %	Socio
Cancelación Booking.com (ningún culpable) ⁴	Superior al plazo de cancelación previo a la hora de recogida	Sin recuperación de costes	No aplicable
	Inferior al plazo de cancelación previo a la hora de recogida	100 %	Booking.com

5. MODIFICACIONES AL DOCUMENTO OPERATIVO DEL SOCIO

- 5.1 Booking.com puede actualizar y modificar cuando proceda la totalidad o cualquier parte del presente documento operativo del socio, incluidos los niveles de servicio y las recuperaciones de costes aplicables, previa notificación al socio y en un periodo de notificación no inferior a treinta (30) días, que puede enviarse por correo electrónico o mediante cualquier otro método permitido en virtud del contrato entre Booking.com y el socio. Durante el periodo de notificación, el socio puede rescindir su contrato con Booking.com si así lo desea. Cualquier versión actualizada o modificada de este documento operativo del socio sustituirá y reemplazará a la versión vigente en ese momento con efecto a partir de la fecha especificada en la notificación. Si el socio no notifica a Booking.com de la rescisión dentro del periodo de notificación especificado en este apartado, se considerará que el socio ha aceptado el documento operativo del socio modificado/actualizado.

³ Aplicable cuando se considere (en la opinión razonable de Booking.com) que el socio o sus partes relacionadas son culpables

⁴ Aplicable cuando se considere (en opinión razonable de Booking.com) que el socio o sus partes relacionadas no son culpables

PARTE 2: NIVELES DE SERVICIO DE LA API DE SOCIO DE BOOKING.COM

1. PERTINENCIA

- 1.1 En esta segunda parte: El contrato de niveles de servicio de la API de socio de Booking.com solo se aplicará si el socio está conectado a la plataforma de Booking.com a través de la API de socio de Booking.com.

2. API DE SOCIO DE BOOKING.COM

- 2.1 A tal efecto, las partes reconocen y acuerdan que el funcionamiento de la API de socio de Booking.com no será ininterrumpida ni estará libre de errores, y podrá experimentar paradas temporales debido a causas fuera del control razonable de las partes. La API de socio de Booking.com se proporciona «tal cual» y sin garantías de ningún tipo.
- 2.2 Tanto si el socio se conecta directamente a la API de socio de Booking.com como si lo hace a través de un socio tecnológico externo («proveedor externo»), el socio acepta lo siguiente:
- a. **Nivel de servicio de tiempo de actividad:** El socio hará todo lo que esté en su mano para ofrecer los servicios de forma global con un objetivo de tiempo de actividad de la conectividad del 99,8 %. El término «tiempo de actividad» hace referencia a los minutos que el sistema de reservas del socio está conectado a la API de socio de Booking.com, lo que permite que los servicios de transporte estén disponibles para que los clientes soliciten y completen trayectos medidos a lo largo de un mes natural. Cualquier factor externo que contribuya a la pérdida de servicio, como un fallo en la conexión del proveedor de servicios de internet del cliente, latencia en la internet pública, problemas de enrutamiento en la red troncal de internet, etc., quedará fuera del alcance del nivel de servicio de tiempo de actividad.
 - b. **Cumplimiento de la API de socio:** El socio no causará ninguna perturbación, interrupción, pérdida de disponibilidad ni afectará negativamente de otro modo a la funcionalidad de la API de socio de Booking.com y aplicará y cumplirá todos los requisitos técnicos y peticiones razonables de Booking.com cuando proceda en relación con la integración, funcionamiento, mantenimiento, interrupción, suspensión y retirada del uso de la API de socio de Booking.com.
 - c. **Nuevas versiones de la API:** Booking.com puede lanzar de forma ocasional nuevas versiones de su API de socio de Booking.com con nuevas funcionalidades y características. Para evitar interrupciones en el negocio del socio, Booking.com hará todo lo razonablemente posible para mantener la compatibilidad hasta al menos una versión inferior. En el caso de que esto no sea posible, o si Booking.com decide eliminar de forma gradual una versión anterior de su API de socio de Booking.com, avisará al socio con antelación para que migre a una nueva versión de la API de socio de Booking.com.
 - d. **Respuestas de los puntos finales de la API:** El socio garantiza un nivel de servicio de tiempo de respuesta (incluido el tiempo de red desde el centro de datos del operador) para cada punto final proporcionado de la siguiente forma:

Punto final	Nivel de servicio de tiempo de respuesta	
Para ver los resultados de la búsqueda de disponibilidad: /v2/search-results	Umbral	Nivel de servicio de tiempo de respuesta
	99,95 % De todas las reservas, 99,95 en 1000 milisegundos	<1000 milisegundos (media de 1 mes)
	100 %	<2500 milisegundos (media de 1 mes)
Para desplegar la lista de reservas de socios: /v1/bookings	El socio deberá realizarlo como máximo cada 5 minutos.	
Para aceptar o rechazar una reserva: /v1/bookings/.../responses	Aceptar o rechazar una reserva o modificaciones de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el apartado 2.2 de la parte 1: Acuerdo general sobre los niveles de servicio y procedimientos operativos.	
Para proporcionar los datos del vehículo y del conductor: /v2/bookings/.../assignDriver	Proporcionar los datos del vehículo y del conductor de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el apartado 2.5 de la parte 1: Acuerdo general sobre los niveles de servicio y procedimientos operativos.	

3. GESTIÓN DE INCIDENTES

- 3.1 El socio hará todo lo que esté en su mano para garantizar que cuando descubra cualquier evento de interrupción no programada, defecto u otro impedimento de su conexión a la API de socio de Booking.com o problemas con la plena funcionalidad y rendimiento de su conexión o su prestación de los servicios de transporte (o los servicios de agregador de plataforma, según sea el caso) («incidencia»), tratará de:
- a. notificar a Booking.com por escrito los detalles de dicho incidente en un plazo de treinta (30) minutos desde que se produzca el mismo (independientemente de si el incidente se produce dentro del horario de atención al público o no);
 - b. tomar medidas correctivas rápidas para resolver el incidente lo antes posible (o exigir a su tercero proveedor que tome medidas correctivas lo antes posible);
 - c. proporcionar todos los detalles del incidente a petición de Booking.com, por ejemplo, un informe de la causa principal tras el incidente; y
 - d. mantener a Booking.com informado del estado y tiempo estimado de resolución del incidente.
- 3.2 El socio realizará de forma periódica copias de seguridad de los datos para evitar largos periodos de inactividad y para que, en caso de incidente, todos los datos puedan restablecerse y vuelvan a estar disponibles después de un máximo de 24 horas.

4. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS Y GESTIÓN DE CAMBIOS

- 4.1 Si el socio realiza un cambio en su sistema de tal forma que afecte a su conexión con la API de socio de Booking.com en términos de funcionalidad, alcance o rendimiento, el socio informará a Booking.com sobre dichos cambios a través del centro de asistencia para socios con antelación tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, en un plazo de dos (2) semanas desde que se realice el cambio.
- 4.2 El socio estará autorizado a realizar paradas programadas de mantenimiento («parada programada») siempre que garantice que:
- a. no haya más de ocho (8) horas de paradas programadas por mes natural;
 - b. cada parada programada no durará más de dos (2) horas con una franja horaria de al menos cuatro (4) horas entre cada una;
 - c. las paradas programadas no tengan lugar entre el viernes a las 19:00h GMT de Reino Unido y el domingo a las 23:59h GMT de Reino Unido, a menos que:

- i. las obras sean necesarias para corregir un incidente material, en cuyo caso se avisará por escrito a Booking.com con la mayor antelación posible; o bien
- ii. Booking.com haya aceptado previamente por escrito la parada.

PARTE 3: BAJO DEMANDA O CASI BAJO DEMANDA

1. PERTINENCIA

- 1.1 En esta tercera parte: Los conceptos de bajo demanda o casi bajo demanda solo se aplicarán si el socio ha acordado con Booking.com por escrito habilitarlos.
- 1.2 Se modificarán determinados requisitos del presente documento operativo del socio para las reservas casi bajo demanda y bajo demanda del siguiente modo:

Referencia	Tema	Requisitos casi bajo demanda	Requisitos bajo demanda
Apartado 2.2 (Aceptación)	Nivel de servicio de aceptación	La aceptación debe recibirse del sistema de reservas del socio en un plazo de 10 segundos desde el momento en que se realiza o modifica la reserva.	La aceptación debe recibirse del sistema de reservas del socio en un plazo de 10 segundos desde el momento en que se realiza o modifica la reserva.
Apartado 2.5 (Asignación de conductor y vehículo)	Nivel de servicio de datos del conductor y del vehículo	Tan pronto como sea razonablemente posible, pero, en cualquier caso, hasta 15 minutos antes de la hora de recogida.	En los 10 segundos siguientes a la realización de la reserva.
Apartado 2.6 (Seguimiento del trayecto del cliente)	Necesidad de realizar un seguimiento del trayecto del cliente	Obligatorio según el apartado 2.6.	No es necesario cumplir el apartado 2.6.
Apartado 2.8a (Periodo mínimo de espera en el aeropuerto)	Obligación de esperar el tiempo mínimo de espera en la ubicación de recogida	Obligatorio según el apartado 2.8a.	Obligatorio según el apartado 2.8a, salvo que se entenderá por: «Periodo mínimo de espera en el aeropuerto» son 5 minutos para una ubicación de recogida en el aeropuerto a partir de la hora de recogida, o un periodo más largo acordado por el socio con sus flotas finales o conductores. «Periodo mínimo de espera en otro lugar» son 5 minutos para una ubicación de recogida fuera de una zona aeroportuaria a partir de la hora de recogida, o un periodo más largo acordado por el socio con sus flotas finales o conductores.
Apartado 2.9b (Llegada puntual)	Obligación de cumplir los niveles de servicio de llegada puntual y pagar las recuperaciones de costes aplicables	No es necesario cumplir el apartado 2.9b.	No es necesario cumplir el apartado 2.9b.
Apartado 3.7 (Niveles de servicio de la correcta prestación del servicio)	Obligación de cumplir los niveles de servicio de la correcta prestación del servicio y pagar las recuperaciones de costes aplicables	Obligatorio según el apartado 3.7.	No es necesario cumplir el apartado 3.7.
Apartado 4 (Cancelaciones)	Obligación de cumplir los niveles de servicio de cancelaciones y pagar las recuperaciones de costes aplicables	No es necesario cumplir el apartado 4.	No es necesario cumplir el apartado 4.
Programa de socios preferentes	Métricas de calidad que se incluyen a efectos de determinar si el socio reúne los requisitos para el programa de socios preferentes	Las métricas de calidad de las reservas casi bajo demanda no contribuirán a la elegibilidad para el programa de socios preferentes.	Las métricas de calidad de las reservas bajo demanda no contribuirán a la elegibilidad para el programa de socios preferentes.

- 1.3 Para evitar cualquier duda, todas las demás condiciones establecidas en el presente documento operativo del socio se aplicarán a y con respecto a las reservas casi bajo demanda y bajo demanda.