

# DOCUMENTO DE OPERAÇÕES DO PARCEIRO

# DOCUMENTO DE OPERAÇÕES DO PARCEIRO

## PARTE 1: DEFINIÇÕES APLICÁVEIS AO PRESENTE DOCUMENTO DE OPERAÇÕES DO PARCEIRO

### 1. DEFINIÇÕES

No presente Documento de Operações do Parceiro, os seguintes termos adicionais terão os seguintes significados:

TERMO	DEFINIÇÃO
<b>Parceiro Afiliado</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Período Mínimo de Espera no Aeroporto</b>	refere-se a 45 minutos desde a Hora de Recolha para um Local de Recolha no Aeroporto, exceto quando acordado de forma diferente por escrito com o gestor de conta da Booking.com, e qualquer Tempo Adicional aplicável que tenha sido acordado de antemão.
<b>Local de Recolha no Aeroporto</b>	refere-se ao Local de Recolha como especificado na Reserva e que a Booking.com determina como situado dentro de uma zona de aeroporto.
<b>Atribuído</b>	significa que um Condutor específico e identificado foi designado pelo Parceiro ou, quando aplicável, pela Frota Final, para realizar uma Viagem. Um Condutor é considerado atribuído a uma Viagem assim que o Parceiro (ou, conforme aplicável, a Frota Final) comunica à Booking.com a totalidade dos Dados do Veículo e do Condutor.
<b>Pontuação Média em Avaliações</b>	refere-se à pontuação média obtida na secção do questionário preenchido após a viagem relativa à avaliação geral (de notar que esta pontuação exclui quaisquer Viagens para as quais tenham sido apresentadas reclamações e em que se tenha considerado que o Parceiro (e o Condutor e/ou a Frota Final) não ocorreu em falha).
<b>Reserva</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>API de Parceiros da Booking.com</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Dados Booking.com</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Cancelamento</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Tempo de Antecedência para Cancelamento</b>	refere-se ao período de tempo permitido antes da Hora de Recolha, até ao qual o Cliente pode cancelar uma Reserva e receber um reembolso total e o Parceiro não irá receber o pagamento da Tarifa pela Reserva. Este período de tempo é acordado entre a Booking.com e o Parceiro e consta na API de Parceiros da Booking.com e/ou no Portal de Parceiros.
<b>Recuperação de Custos</b>	refere-se, de acordo com o contexto, a uma das seguintes opções: (a) os montantes reclamados de e a pagar pelo Parceiro pelos danos incorridos pela Booking.com devido ao não cumprimento por parte do Parceiro dos Níveis de Serviço estipulados no presente Documento de Operações do Parceiro; ou (b) os montantes reclamados a e a pagar pela parte relevante por danos incorridos devido a Cancelamento, em ambos os casos, conforme estipulado no presente Documento de Operações do Parceiro, ou de outra forma acordado periodicamente entre as partes por escrito.
<b>Cliente</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Cancelamento pelo Cliente</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Ausência do Cliente</b>	tem o significado que lhe é atribuído no parágrafo 2.8b do presente Documento de Operações do Parceiro.
<b>Taxa de Recusa</b>	refere-se à percentagem de Reservas recusadas pelo Parceiro.
<b>Condutor</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Condutor Atribuído</b>	refere-se à percentagem de Viagens realizadas pelo Parceiro que continham a totalidade dos Dados do Veículo e do Condutor.
<b>Atraso do Condutor</b>	refere-se a um atraso em que o Veículo e o respetivo Condutor não estão presentes no Local de Recolha à Hora de Recolha.
<b>Evento do Condutor</b>	refere-se a confirmações em tempo real, que podem incluir (mas não estão limitadas a): localização geográfica, confirmações de localização através de latitude e longitude; confirmação de que o Condutor está a caminho de uma Reserva; confirmação de que o Condutor chegou ao Local de Recolha; confirmação de que o Condutor se encontrou com o Cliente e/ou iniciou a Viagem; confirmação de que o Cliente chegou ao Local de Chegada e a Viagem foi concluída; e qualquer outro evento do condutor requerido na ou através da API de Parceiros da Booking.com e/ou no/atraves do Portal de Parceiros.
<b>Eventos do Condutor Registados</b>	refere-se à percentagem de Viagens não canceladas realizadas pelo Parceiro e respetivos Conductores e, quando aplicável, pela Frota Final, com informação de Eventos do Condutor registada com a Booking.com.

<b>Ausência do Condutor</b>	referir-se-á às Viagens em que o Condutor ou o Veículo não compareceram no Local de Recolha à Hora de Recolha e/ou não esperaram durante o Período Mínimo de Espera total.
<b>Local de Chegada</b>	refere-se ao local para o qual o Cliente deve ser transportado num Veículo operado pelo Condutor especificado nos dados da Reserva fornecidos ao Parceiro pela Booking.com.
<b>Frota Final</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Tempo de Espera Estimado</b>	refere-se ao tempo para as Reservas A Pedido que o Parceiro estima que um Condutor e um Veículo necessitem para chegar ao Local de Recolha.
<b>Extras</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Programa Genius</b>	refere-se ao programa de grupos de utilizadores fechados e de fidelidade da Booking.com (e/ou dos respetivos Afiliados Booking.com B.V.).
<b>Incidente</b>	refere-se a um evento que resulte numa reclamação de um Cliente. Um incidente pode incluir (mas não está limitado a), por exemplo, um Veículo sujo, um Veículo inferior ao requisitado, uma falha na resposta a pedidos (como por exemplo, assentos para crianças), um acidente de carro, ou qualquer outro evento definido como incidente no Portal de Parceiros ou notificado de qualquer outra forma pela Booking.com ao Parceiro como sendo um incidente para este efeito.
<b>Taxa de Incidentes</b>	refere-se à percentagem de Viagens com um Incidente.
<b>Viagem Incompleta</b>	refere-se a uma Viagem que não foi concluída pelo Condutor devido a um erro do Condutor, por exemplo (mas não limitado a), o Cliente ser transportado para o Local de Chegada errado devido a erro do Condutor.
<b>Veículo Incorreto</b>	refere-se a um tipo de veículo que não equivale ao tipo de veículo reservado pelo Cliente, como por exemplo: (i) o tipo de veículo é inferior ao requisitado (por exemplo, ao invés de um carro executivo, ser atribuído um sedan padrão; ou ao invés de um veículo elétrico ou híbrido, ser atribuído um carro a gasolina ou a diesel), (ii) o tipo de veículo tem menos lugares ou capacidade de bagagem do que o requisitado, como especificado na Reserva (por exemplo, ao invés de um miniautocarro para 7 passageiros, serem atribuídos dois sedans, cada um com capacidade para 4 pessoas). Para evitar quaisquer dúvidas, um Veículo Superior não será classificado como um Veículo Incorreto.
<b>Hora Estimada de Chegada do Condutor Inicial</b>	refere-se ao tempo para Reservas a Pedido que o Parceiro estima que o Condutor e o Veículo necessitem para chegar ao Local de Recolha, depois de o Condutor específico ter sido Atribuído a essa Reserva em particular. A Hora Estimada de Chegada do Condutor Inicial pode divergir do Tempo de Espera Estimado.
<b>Viagem</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Tempo de Antecedência</b>	refere-se a um período de tempo fixo entre duas (2) horas e vinte e quatro (24) horas estabelecido como o período de tempo mínimo antes do início de uma Viagem, que o Parceiro, os respetivos Condutores e, quando aplicável, a Frota Final podem suportar, conforme acordado periodicamente entre a Booking.com e o Parceiro e que consta da API de Parceiros da Booking.com e/ou do Portal de Parceiros.
<b>Período Mínimo de Espera</b>	refere-se ao Período Mínimo de Espera no Aeroporto ou ao Período Mínimo de Espera Fora do Aeroporto, conforme aplicável.
<b>Em Iminência</b>	refere-se a uma Reserva cuja Hora de Recolha é superior a 30 minutos e inferior a 120 minutos desde que o Cliente (ou a Booking.com, no caso de uma Viagem de Recuperação) fez a Reserva.
<b>Montante Líquido</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Período Mínimo de Espera Fora do Aeroporto</b>	refere-se a 15 minutos desde a Hora de Recolha para um Local de Recolha Fora do Aeroporto, exceto quando acordado de outra forma por escrito com o gestor de conta da Booking.com, mais qualquer Tempo Adicional aplicável que tenha sido acordado de antemão.
<b>Local de Recolha Fora do Aeroporto</b>	refere-se ao Local de Recolha como especificado na Reserva e que a Booking.com determina como situado fora de uma zona de aeroporto.
<b>Horário de Funcionamento</b>	refere-se ao horário de expediente do Parceiro, conforme acordado periodicamente e por escrito entre as partes e que consta da API de Parceiros da Booking.com e/ou do Portal de Parceiros.
<b>Tempo Adicional</b>	refere-se ao tempo extra acrescentado à Hora de Recolha indicada na Reserva específica para esse Local de Recolha no Aeroporto, de forma a permitir que o Cliente tenha mais tempo para a passagem pela segurança e recolha de bagagem.
<b>A pedido</b>	refere-se a uma Reserva cuja Hora de Recolha se encontra entre 0 e 30 minutos desde que o Cliente (ou a Booking.com, no caso de uma Viagem de Recuperação) fez a Reserva;
<b>A Tempo</b>	tem o significado que lhe é atribuído no parágrafo 2.9a do presente Documento de Operações do Parceiro.
<b>Recusa do Parceiro</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.

<b>Portal de Parceiros</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Dados Pessoais</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Local de Recolha</b>	refere-se ao local no qual o Cliente se deve encontrar com o Condutor à Hora de Recolha para iniciar a Viagem (conforme especificado nos dados da Reserva fornecidos pela Booking.com ao Parceiro, ao respetivo Condutor, ou à Frota Final, conforme aplicável).
<b>Hora de Recolha</b>	refere-se à hora à qual o Cliente se deve encontrar com o Condutor no Local de Recolha para iniciar a Viagem (conforme especificado nos dados de Reserva fornecidos pela Booking.com ao Parceiro, ao respetivo Condutor, ou à Frota Final, conforme aplicável), conforme alterado de acordo com o parágrafo 2.6 ( <i>Acompanhamento de Viagem do Cliente</i> ).
<b>Avaliação Após a Viagem</b>	refere-se à pontuação obtida através de um questionário realizado após a Viagem, que o Cliente fornece após a Viagem estar concluída. A pontuação varia entre 1 e 5, sendo 5 a mais elevada.
<b>Pré-reserva</b>	refere-se a uma Reserva cuja Hora de Recolha requisitada é igual ou superior a 120 minutos desde que o Cliente (ou a Booking.com, no caso de uma Viagem de Recuperação) fez a Reserva.
<b>Plano de Melhoria de Qualidade</b>	refere-se a um processo no qual o Parceiro irá participar no caso de falhar as expectativas de qualidade mínimas confirmadas pela Booking.com através de e-mail ou do Portal de Parceiros.
<b>Tarifas</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Viagem de Recuperação</b>	refere-se a uma Reserva que foi requisitada pela Booking.com ou por uma equipa de serviço de apoio ao cliente de um Parceiro Afiliado (ou automaticamente através da Plataforma Booking.com) em nome de um Cliente e aceite pelo Parceiro (em nome dos respetivos Condutores e/ou Frota Final) para completar a Viagem de um Cliente que outro parceiro da Booking.com não conseguiu cumprir ou tenha sido declarado pela Booking.com como improvável de conseguir cumprir com. Tal Viagem de Recuperação pode ser uma Pré-reserva, Em Iminência ou A pedido, e deverá ser tratada em conformidade.
<b>Tarifa de Retalho</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Níveis de Serviço</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Veículo Superior</b>	refere-se a um tipo de Veículo que é superior ao tipo de veículo reservado pelo Cliente, como por exemplo: (i) o Cliente requisitou um sedan padrão, mas foi-lhe atribuído um carro executivo, (ii) o Cliente requisitou um veículo com capacidade para 7 passageiros com bagagem, mas o miniautocarro atribuído tinha capacidade para 10 passageiros e bagagem, (iii) o Cliente requisitou um sedan padrão a gasolina ou diesel, mas foi-lhe atribuído um sedan híbrido ou elétrico. Para evitar quaisquer dúvidas, nos casos em que o Cliente requisitou um sedan padrão, a atribuição de um miniautocarro/carrinha com capacidade para mais de 4 passageiros não será considerada um "Veículo Superior".
<b>Veículo</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.
<b>Dados do Veículo e do Condutor</b>	tem o significado que lhe é atribuído nos Termos e Condições Gerais.

PARTE 1: CONTRATO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS GERAIS

1. NÍVEIS DE SERVIÇO

1.1 Níveis de Serviço e Recuperação de Custos

- a. Quando um Nível de Serviço é estipulado no presente Documento de Operações do Parceiro, o Parceiro assegurará que tal métrica de desempenho requerida pelo Nível de Serviço é atingida, como mínimo. Caso o Nível de Serviço não seja cumprido e exista uma Recuperação de Custos definida como aplicável para o cumprimento desse Nível de Serviço, a Booking.com reserva-se o direito de cobrar as Recuperações de Custos, dedutíveis do Montante Líquido.
- b. Ambas as partes concordam que as Recuperações de Custos representam uma quantidade proporcional de danos incorridos pela Booking.com causados por falha do Parceiro (ou dos Condutores ou Frota Final) em atingir esse Nível de Serviço. As partes concordam e reconhecem que os montantes são geralmente definidos e calculados como uma percentagem da Taxa Líquida, que reflete, em média, os danos incorridos pela Booking.com.
- c. O direito da Booking.com de receber as Recuperações de Custos acresce, e não afeta, ao direito da Booking.com ou de algum Parceiro Afiliado de procurar outro recurso que possa estar disponível de qualquer outra forma.

1.2 Conformidade com o Documento de Procedimentos Operacionais

- a. O Parceiro reconhece que o grau de conformidade do Parceiro com os requisitos estipulados no presente Documento de Procedimentos Operacionais poderá ter impacto no número de Reservas que possam ser recebidas pelo Parceiro, e que a Booking.com (e os respetivos Parceiros Afiliados) reserva-se o direito de ajustar as classificações na Plataforma Booking.com através do Programa Preferred Partner e/ou do Programa Genius para refletir isto.

2. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS GERAIS

2.1 Horário de Funcionamento e Disponibilidade para Recolha:

- a. Os Parceiros deverão ser capazes de realizar e garantir que as Reservas são realizadas pelos Condutores e, quando aplicável, pela Frota Final, com base no seguinte:

Modo de Reserva	Nível de Serviço de Disponibilidade para Recolha
Portal de Parceiros	Em conformidade com as horas de recolha definidas no Portal de Parceiros.
API de Parceiros da Booking.com	Vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano, independentemente do respetivo Horário de Funcionamento.

- b. O Parceiro e o Condutor e, quando aplicável, a Frota Final, deverão permanecer sempre contactáveis por telefone enquanto prestarem Serviços de Transporte a Clientes, independentemente do respetivo Horário de Funcionamento.

2.2 Aceitação:

- a. As Reservas serão recebidas e aceites pelo Parceiro em conformidade com o seguinte:

Modo de Reserva	Método de aceitação para Reservas ou alterações a uma Reserva	Nível de Serviço de Aceitação
Portal de Parceiros	Nos casos em que uma Reserva (ou alteração) é enviada e cuja Hora de Recolha não anteceda o Tempo de Antecedência, o Parceiro empregará todos os esforços razoáveis para aceitar (ou recusar) de imediato a Reserva no Portal de Parceiros.  Quando não foi fornecida aceitação por parte do Parceiro, a Reserva é considerada aceite pelo Parceiro.	<u>Durante o Horário de Funcionamento:</u> Todos os esforços razoáveis para aceitar (ou recusar) a Reserva no Portal de Parceiros no prazo de uma (1) hora desde a receção da Reserva.  <u>Fora do Horário de Funcionamento:</u> Todos os esforços razoáveis para aceitar (ou recusar) a Reserva no Portal de Parceiros no prazo de uma (1) hora após o reinício do Horário de Funcionamento.  Quando não foi fornecida aceitação por parte do Parceiro, a Reserva é considerada aceite pelo Parceiro.
API de Parceiros da Booking.com	Quando a Booking.com recebe a aceitação do sistema de reservas do Parceiro de que a Reserva (ou uma alteração) está confirmada, a Reserva é considerada aceite pelo Parceiro.	A aceitação deve ser recebida do sistema de reservas do Parceiro no prazo de 10 segundos após a Reserva ter sido realizada ou alterada.

2.3 Pedidos Especiais e Alterações

- a. A Booking.com irá transmitir, de forma atempada, os dados de quaisquer pedidos especiais efetuados pelo Cliente relativamente a uma Reserva, e o Parceiro empregará todos os esforços razoáveis para satisfazer, cumprir e garantir que os Condutores e, quando aplicável, a Frota Final, satisfazem e cumprem, tais pedidos especiais. A Booking.com não é de forma alguma responsável por tais pedidos especiais nem pela forma como estes são concretizados.
- b. Alterações antes da Viagem: Se o Cliente solicitar uma Viagem diferente da especificada nos dados da Reserva antes da Hora de Recolha, o Parceiro (e o respetivo Condutor e/ou Frota Final, se for o caso) orientarão o Cliente para contactar o serviço de apoio ao cliente da Booking.com no sentido de realizar estas alterações. O Parceiro aceitará e cumprirá todas as alterações a uma Reserva comunicadas pela Booking.com antes da Hora de Recolha sem quaisquer taxas adicionais, exceto se quaisquer grandes alterações materiais (conforme devidamente determinado pela Booking.com) a uma Reserva forem classificadas como um Cancelamento pelo Cliente e uma Reserva nova. Quaisquer taxas adicionais às alterações solicitadas pelo Cliente antes do início da Viagem serão acordadas com a Booking.com, através do método convencionalmente periodicamente pela Booking.com (nesses casos, as taxas adicionais serão consideradas parte integrante da Tarifa de Retalho).
- c. Alterações durante a Viagem: Se um Cliente solicitar uma Viagem diferente da especificada nos dados da Reserva durante a Viagem, o Condutor e o Cliente devem acordar qualquer percurso e o pagamento de quaisquer taxas adicionais. O Parceiro garantirá que o Condutor tem uma consideração devida e razoável por pequenos pedidos e que os inclui como parte da Reserva original, sem qualquer taxa adicional. Quaisquer ajustes ou taxas adicionais que sejam acordadas com o Cliente durante a Viagem serão pagas diretamente ao Condutor pelo Cliente (nesses casos, a taxa adicional não será considerada parte integrante da Tarifa de Retalho).

## 2.4 Extras

- a. Os Extras poderão ser periodicamente acordados entre a Booking.com e o Parceiro por escrito.
- b. Quando aplicável em relação a uma Reserva, o fornecimento de Extras será tratado como parte dos Serviços de Transporte, que o Parceiro e o Condutor e, quando aplicável, a Frota Final, são obrigados a e responsáveis por fornecer. Qualquer taxa pelos Extras fará, portanto, parte da Tarifa de Retalho, sendo os Extras pagos de acordo com as Tarifas especificadas. As Recuperações de Custos irão aplicar-se a estes Extras (conforme aplicável).

## 2.5 Atribuição de Condutores e Veículos:

- a. O Parceiro deverá disponibilizar ou garantir a disponibilização à Booking.com dos Dados do Veículo e do Condutor aplicáveis à Reserva, de acordo com o seguinte:

Modo de Reserva	Método de Disponibilização dos Dados do Veículo e do Condutor	Nível de Serviço dos Dados do Veículo e do Condutor
Portal de Parceiros	Através do Portal de Parceiros	Assim que razoavelmente possível, mas, em qualquer caso, até 1 hora antes da Hora de Recolha.
API de Parceiros da Booking.com	Através da API de Parceiros da Booking.com	Assim que razoavelmente possível, mas, em qualquer caso, até 1 hora antes da Hora de Recolha.

- b. Caso um Condutor não seja Atribuído a uma Reserva em conformidade com os períodos de tempo estipulados no presente parágrafo, 2.5a Booking.com reserva-se o direito de cancelar (e realocar) tal Reserva. Tal cancelamento será processado como uma Recusa do Parceiro, exceto se a Booking.com pretender, a respetivo critério, renunciar a qualquer Recuperação de Custos aplicável.
- c. O Parceiro garantirá que o Condutor Atribuído para concluir uma Reserva irá ter todos os dados da Reserva com antecedência.

## 2.6 Acompanhamento de Viagem do Cliente

- a. Se a hora aplicável do voo do Cliente até ao Local de Recolha for corrigida (por ex., se o voo do Cliente estiver adiantado ou atrasado), a Hora de Recolha deve ser ajustada para refletir a diferença entre as horas de chegada do voo agendada e efetiva. Esta nova hora tem precedência sobre a Hora de Recolha original para essa Reserva (e todas as referências à Hora de Recolha serão interpretadas dessa forma) e esta será utilizada na medição dos Níveis de Serviço relevantes. Por exemplo: se o voo do Cliente estiver 30 minutos atrasado, a Hora de Recolha deve ser atrasada em 30 minutos; se o voo do Cliente estiver 45 minutos adiantado, a Hora de Recolha deve ser adiantada em 45 minutos.
- b. É da responsabilidade do Parceiro monitorizar estes atrasos e/ou chegadas antecipadas e efetuar os ajustes necessários para garantir que o Condutor se encontra no Local de Recolha A Tempo.
- c. Nos casos em que os voos são desviados para um novo Local de Recolha, o Parceiro empregará todos os esforços razoáveis para cumprir a Reserva. No entanto, se um voo for desviado:
  - i. antes do Tempo de Antecedência para um novo Local de Recolha no qual o Parceiro não seja capaz de prestar o serviço, o Parceiro notificará de imediato a Booking.com de que será incapaz de cumprir com o novo Local de Recolha e cancelará a Reserva como uma Recusa do Parceiro;
  - ii. após o Tempo de Antecedência para um novo Local de Recolha no qual o Parceiro não seja capaz de prestar o serviço, o Parceiro processará o caso como uma Ausência do Cliente e seguirá os passos descritos no parágrafo 2.8b (*Ausência do Cliente*).

## 2.7 Eventos do Condutor

- a. O Parceiro garantirá que cada um dos respetivos Condutores e, quando aplicável, a Frota Final, fornece Eventos do Condutor:
  - i. ao utilizar a aplicação para condutores da Booking.com para dispositivos móveis (ou outro método ou sistema, (incluindo a API de Parceiros da Booking.com (se aplicável) ou o Portal de Parceiros) conforme atualizada periodicamente pela Booking.com a respetivo critério exclusivo); ou
  - ii. a critério exclusivo da Booking.com e conforme acordado com o Parceiro, através de uma aplicação semelhante utilizada pelo Parceiro ou outro sistema, desde que tal aplicação ou outra comunicação forneça à Booking.com a informação equivalente.
- b. Nos casos em que tenha sido exigido ao Parceiro o fornecimento de Eventos do Condutor, o Parceiro reconhece e concorda que a falta de prestação, por parte dos Condutores e/ou pela Frota Final, de tais Eventos do Condutor pode resultar em:
  - i. suspensão por parte da Booking.com do pagamento pela Reserva aplicável (e que a Booking.com terá direito de reter);
  - ii. suspensão ou exclusão do Parceiro de receber Reservas (incluindo suspensão dos resultados de pesquisa aplicáveis);
  - iii. participação no Plano de Melhoria de Qualidade;
  - iv. reatribuição de Reservas futuras a outro parceiro Booking.com; e/ou
  - v. manutenção e recolha das Recuperações de Custos do Parceiro.
- c. Nos casos em que um Parceiro contesta a aplicação de uma Recuperação de Custos, é necessário comprovar essa contestação ou assunto, através do fornecimento de informações precisas dos Eventos do Condutor Registrados à Booking.com. Na ausência de Eventos do Condutor, ou nos casos em que os Eventos do Condutor não são considerados precisos, o Parceiro reconhece e concorda que:
  - i. poderá ser necessário fornecer comprovativos e provas adicionais, e tais provas serão fornecidos à Booking.com pelo Parceiro assim que possível, e no prazo máximo de sete (7) dias após o pedido; e
  - ii. a Recuperação de Custos irá ser aplicada a critério exclusivo e absoluto da Booking.com.

## 2.8 Recolha do Cliente e Tempos de Espera

- a. **Período Mínimo de Espera:** o Parceiro garantirá que o Condutor espera pelo Cliente no Local de Recolha durante o Período Mínimo de Espera mais qualquer Tempo Adicional (se aplicável) para todas as Reservas.
- b. **Ausência do Cliente:** Se o Cliente não chegar ao Local de Recolha à Hora de Recolha (ou até ao fim do Período Mínimo de Espera, quando aplicável), poderá considerar-se que o Cliente incorreu numa "**Ausência do Cliente**". No caso de uma Ausência do Cliente, o Parceiro (ou o Condutor, ou a Frota Final, conforme aplicável) tem de contactar a Booking.com, seja através do envio de um cancelamento pela API, ou por telefone, para comunicar a situação e receber a confirmação de que pode considerar a Reserva cancelada e que se aplica o estado "Retirada", o que significa que o Parceiro e o Condutor podem retomar o respetivo processo de trabalho normal.

## 2.9 Chegada a Tempo

- a. O Parceiro garantirá que o Veículo e o respetivo Condutor estão a tempo do início da Viagem ("**A Tempo**"), chegando ao Local de Recolha para a Hora de Recolha (consoante a alteração desta hora por quaisquer Tempos Adicionais ou pelo parágrafo 2.6 (*Acompanhamento de Viagem do Cliente*)). Para efeitos de clareza, um Condutor e Veículo só podem estar A Tempo assim que tiverem chegado ao ponto de encontro específico dos Locais de Recolha, conforme estipulado no Portal de Parceiros e/ou na API de Parceiros da Booking.com. A Booking.com e o Parceiro irão acordar pontos de encontro específicos para Locais de Recolha em grandes plataformas de viagens (aeroportos, estações ferroviárias e portos).
- b. No caso de um Condutor ou Veículo que não esteja presente A Tempo no ponto de encontro correto do Local de Recolha, a situação será processada em conformidade com os Níveis de Serviço estipulados abaixo:

Tipo de Recolha	Definição	Recuperação de Custos (% do Montante Líquido dessa Reserva específica a pagar pelo Parceiro)
Todos os Locais de Recolha	Ausência do Condutor	150%
	Qualquer Atraso do Condutor em que o Parceiro não consiga fornecer provas à Booking.com de que o Parceiro ou o Condutor ou a Frota Final (conforme aplicável) contactou o Cliente para o notificar do Atraso do Condutor	150%
Local de Recolha Fora do Aeroporto	Atraso do Condutor em até 15 minutos após a Hora de Recolha quando o Parceiro consiga fornecer provas à Booking.com de que o Parceiro ou o Condutor ou a Frota Final (conforme aplicável) contactou o Cliente para o notificar do Atraso do Condutor	50%
	Atraso do Condutor em mais de 15 minutos após a Hora de Recolha	150%
Local de Recolha no Aeroporto	Atraso do Condutor em até 20 minutos após a Hora de Recolha quando o Parceiro consiga fornecer provas à Booking.com de que o Parceiro ou o Condutor ou a Frota Final (conforme aplicável) contactou o Cliente para o notificar do Atraso do Condutor	50%
	Atraso do Condutor de entre 20 e 30 minutos após a Hora de Recolha quando o Parceiro consiga fornecer provas à Booking.com de que o Parceiro ou o Condutor ou a Frota Final (conforme aplicável) contactou o Cliente para o notificar do Atraso do Condutor	80%
	Atraso do Condutor em mais de 30 minutos após a Hora de Recolha	150%

- c. O Parceiro tem de informar a Booking.com e o Cliente sobre quaisquer atrasos do Condutor com a maior antecedência possível, através da API de Parceiros da Booking.com, se disponível, ou por telefone.

### 3. PADRÕES DE QUALIDADE

#### 3.1 Prestação do Serviço:

- a. O Parceiro procurará garantir que os Condutores:
  - i. são sempre profissionais e educados com os Clientes, prestando assistência e orientação ao Cliente sempre que possível;
  - ii. ouvem e respeitam as vontades do Cliente no que diz respeito ao ambiente dentro do Veículo, sobretudo no que se refere à privacidade do Cliente no Veículo;
  - iii. utilizam o respetivo conhecimento das estradas e das condições de trânsito atuais para concluir a Reserva da forma mais rápida e segura possível;
  - iv. verificam que recolheram o Cliente certo ao solicitar o respetivo nome e ao verificar que este sabe o Local de Chegada correto; e
  - v. cumprem ou superam a Classificação Mínima estabelecida pela Booking.com para o Território, conforme possa ser periodicamente atualizada pela Booking.com a respetivo critério exclusivo.
- b. O Parceiro garantirá e procurará que os Condutores e, quando aplicável, a Frota Final, garantam que os Veículos:
  - i. estão limpos, isentos de odores significativos e totalmente operacionais, são adequados para não fumadores e confortáveis e têm o número designado de lugares disponíveis e o espaço de bagagem especificados na Reserva para a utilização pelo Cliente; e
  - ii. correspondem especificamente a quaisquer requisitos indicados na Reserva no que diz respeito aos mesmos, incluindo em termos de qualidade e serviço.
- c. Se o Veículo se avariar ou se envolver num acidente durante a Viagem, o Parceiro solicitará ao Condutor que tente concluir a Viagem assim que possível, caso tal seja seguro e viável. Em alternativa, o Parceiro organizará e procurará garantir meios alternativos para que o Cliente complete a Viagem.

#### 3.2 Monitorização de qualidade do desempenho:

- a. O Parceiro garantirá que os Serviços de Transporte são executados em conformidade com os mais elevados padrões de qualidade, que incluirão, mas não estão limitados à:
  - i. garantia, por parte do Parceiro, de que, ao receber uma Reserva, esta Reserva é de imediato Atribuída a um Condutor, em conformidade com o Nível de Serviço relevante;
  - ii. garantia do fornecimento de Eventos de Condutor precisos, sendo que os Eventos do Condutor Registos serão considerados imprecisos se:
    - (a) forem enviados ao mesmo tempo;
    - (b) forem enviados a partir de uma localização incorreta;
  - iii. manutenção de uma boa Pontuação Média em Avaliações, conforme determinado pela Booking.com;
  - iv. manutenção de uma baixa Taxa de Recusa, conforme determinado pela Booking.com;
  - v. manutenção de uma baixa Taxa de Incidentes, conforme determinado pela Booking.com;
  - vi. manutenção de uma boa Avaliação Após a Viagem, conforme determinado pela Booking.com.

3.3 A Booking.com irá informar o Parceiro das atuais expectativas mínimas de qualidade por e-mail ou através do Portal de Parceiros, e o Parceiro cumpri-las-á e procurará garantir que os Condutores e, quando aplicável, a Frota Final, as cumprem.

3.4 A Booking.com poderá fornecer determinados dados de qualidade ao Parceiro regularmente, para que o Parceiro saiba as respetivas avaliações de padrões de qualidade, sendo que estes deverão incluir as classificações e pontuações conforme estipulado no parágrafo 3.2a. A Booking.com também poderá partilhar dados de qualidade adicionais com o Parceiro, como por exemplo, excertos de avaliações e comentários de Clientes. Nos casos em que tais informações forem fornecidas pela Booking.com ao Parceiro, e estes dados contiverem Dados Pessoais, estes serão Dados Booking.com e será aplicada a Cláusula 13 (*Proteção de Dados e Segurança*) dos Termos e Condições Gerais.

#### 3.5 Não cumprimento dos padrões de qualidade:

- a. O Parceiro reconhece e concorda que o não cumprimento dos padrões de qualidade supramencionados poderá resultar:
  - i. Em a Booking.com reduzir o número de Reservas enviadas ao Parceiro e/ou aos Condutores e/ou à Frota Final, ou a respetiva quota percentual ou âmbito geográfico para potenciais Reservas;
  - ii. em o Parceiro ser inserido num Plano de Melhoria de Qualidade;
  - iii. na rescisão ou suspensão do Contrato;
  - iv. na redução do âmbito, capacidade ou pontuação do Parceiro na Plataforma Booking.com;
  - v. na reatribuição de Reservas a outro parceiro Booking.com.

#### 3.6 Reclamações por Clientes ou Condutores

- a. O Parceiro investigará as reclamações que recebe de Clientes, Condutores ou através da Booking.com em nome destas partes, de modo imediato e detalhado, em conformidade com o respetivo procedimento de reclamação e com quaisquer outras instruções e orientações razoáveis, bem como com procedimentos de reclamação que a Booking.com possa comunicar periodicamente ao Parceiro. O Parceiro transmitirá os detalhes de todas estas reclamações e qualquer informação relacionada relevante (incluindo resultados da investigação) à Booking.com assim que razoavelmente exequível, mas sempre dentro de um prazo não superior a sete (7) dias a partir da tomada de conhecimento da reclamação.
- b. Se um Cliente apresentar uma reclamação sobre qualquer aspeto específico da Viagem, a Booking.com terá o direito de suspender a emissão do pagamento do saldo do Montante Líquido ao Parceiro pela Reserva relacionada com essa Viagem, até que a reclamação tenha sido resolvida com um nível de satisfação razoável para a Booking.com.

3.7 Níveis de Serviço da prestação do serviço correto:

- a. Nos casos em que uma reclamação do Cliente sobre uma Viagem tenha sido confirmada pela equipa de serviços de apoio ao cliente da Booking.com e que esta se insira numa das seguintes categorias, esta será considerada uma infração ao Nível de Serviço para prestação de um serviço correto e de boa qualidade a um Cliente e o Parceiro será responsável pela Recuperação de Custos associada:

Categoria da reclamação	Recuperação de Custos (% do Montante Líquido dessa Reserva específica a pagar pelo Parceiro)
Fornecido Veículo incorreto	25%
Viagem Incompleta	25%
Quaisquer Extras que não tenham sido fornecidos pelo Parceiro	25%
Fornecido Veículo Partilhado para a Viagem (por exemplo, quando os Condutores levam vários Clientes ao mesmo tempo)	150%
Outras reclamações pelo Cliente confirmadas pelos agentes dos serviços de apoio ao cliente da Booking.com (por exemplo, porque o Veículo estava sujo, desconfortável, tinha odores significativos, o Condutor conduziu de forma errática, o Condutor foi pelo caminho errado, conduta pouco profissional do Condutor, etc.).	25%

3.8 Programa Preferred Partner

- a. O Parceiro reconhece que a Booking.com fornece um programa de preferência baseado na elegibilidade, que fornece a determinados Parceiros qualificados maior preferência na obtenção de Reservas. O Parceiro pode verificar se se qualifica para integrar o Programa Preferred Partner no Portal de Parceiros. Os parâmetros de qualificação serão estipulados pela Booking.com a respetivo critério, e serão baseados em: (i) Tarifas baixas; (ii) métricas de qualidade (como o fornecimento de dados precisos sobre Eventos do Condutor, Pontuação Média em Avaliações, Taxa de Recusa, Taxa de Incidentes e Avaliações Após a Viagem), todas medidas mensalmente em relação ao desempenho no mês anterior, e (iii) (quando aplicável) fornecimento de Ofertas a Parceiro Genius e/ou Elegibilidade para o Programa Genius. O Parceiro reconhece que, assim que pretender abandonar o Programa Preferred Partner, deve apresentar à Booking.com a respetiva intenção através de um aviso por escrito.

3.9 Programa Genius

- a. O Parceiro reconhece que a Booking.com fornece o Programa Genius, que permite aos Clientes que são parte do Programa Genius aceder a vários Incentivos ao Cliente e promoções. O Parceiro compreende e reconhece que o acesso de Parceiros ao fornecimento de incentivos e promoções aos Clientes através do Programa Genius depende dos critérios de elegibilidade (a "Elegibilidade para o Programa Genius") estipulados pela Booking.com e notificados periodicamente ao Parceiro.
- b. O Parceiro reconhece e garante que, nos casos em que concorda contribuir para o Programa Genius através de um desconto patrocinado pelo parceiro na Tarifa de Retalho, em Tarifas, ou através de outro incentivo (como a melhoria de Veículo gratuita, Extras gratuitos ou outros termos e condições do Cliente mais favoráveis para a Reserva e/ou Viagem) (uma "Oferta a Parceiro Genius"), fornecerá tal Oferta a Parceiro Genius a todas as Reservas aplicáveis e durante o período de tempo (o "Período de Promoções Genius"), conforme acordado com a Booking.com por escrito.
- c. O Parceiro reconhece que, quando pretender terminar uma Oferta a Parceiro Genius ou sair do Programa Genius, deverá notificar a Booking.com através de um aviso mínimo de trinta (30) dias. O Parceiro reconhece também que, quando pretender reentrar no Programa Genius e/ou fornecer uma Oferta a Parceiro Genius, tal reentrada poderá estar sujeita a um período de retenção (isto é, um período de espera), mais especificamente estipulado nos termos de Elegibilidade do Programa Genius ou notificado de outra forma, por escrito, ao Parceiro pela Booking.com.

4. CANCELAMENTOS

- 4.1 Quando uma Reserva é cancelada por uma das partes, será aplicada uma Recuperação de Custos em conformidade com o seguinte:

Tipo de Cancelamento	Hora de Cancelamento	Recuperação de Custos (como % do Montante Líquido para a Reserva aplicável)	Parte responsável pela Recuperação de Custos
Cancelamento pelo Cliente	Mais do que o Tempo de Antecedência para Cancelamento antes da Hora de Recolha	Sem Recuperação de Custos	Não aplicável
	Menos do que o Tempo de Antecedência para Cancelamento antes da Hora de Recolha	Não aplicável Processada como uma Viagem Concluída <sup>1</sup>	Não aplicável
Ausência do Cliente	N/A	Não aplicável	Não aplicável

<sup>1</sup> De acordo com a cláusula 7.7 (Cancelamentos pelo Cliente e Ausências do Cliente) dos Termos e Condições Gerais

Tipo de Cancelamento	Hora de Cancelamento	Recuperação de Custos (como % do Montante Líquido para a Reserva aplicável)	Parte responsável pela Recuperação de Custos
		Processada como uma Viagem Concluída <sup>2</sup>	
Recusa do Parceiro	Mais de 24 horas antes da Hora de Recolha	Sem Recuperação de Custos	Não aplicável
	Menos de 24 horas, mas mais de 2 horas antes da Hora de Recolha	100%	Parceiro
	2 horas ou menos antes da Hora de Recolha	150%	Parceiro
Cancelamento pela Booking.com, por falha do Parceiro <sup>3</sup>	Mais do que o Tempo de Antecedência para Cancelamento antes da Hora de Recolha	Sem Recuperação de Custos	Não aplicável
	Menos do que o Tempo de Antecedência para Cancelamento antes da Hora de Recolha	100%	Parceiro
Cancelamento pela Booking.com, sem falha <sup>4</sup>	Mais do que o Tempo de Antecedência para Cancelamento antes da Hora de Recolha	Sem Recuperação de Custos	Não aplicável
	Menos do que o Tempo de Antecedência para Cancelamento antes da Hora de Recolha	100%	Booking.com

## 5. ALTERAÇÕES AO DOCUMENTO DE OPERAÇÕES DO PARCEIRO

- 5.1 A Booking.com poderá, periodicamente, atualizar e alterar a totalidade ou qualquer parte do presente Documento de Operações do Parceiro, incluindo os Níveis de Serviço e as Recuperações de Custos aplicáveis, sujeitas a aviso prévio ao Parceiro e um período de aviso nunca inferior a trinta (30) dias, através de e-mail ou de qualquer outro método permitido nos termos do Contrato entre a Booking.com e o Parceiro. O Parceiro pode rescindir o respetivo Contrato com a Booking.com durante o período de aviso, caso opte por o fazer. Qualquer versão atualizada ou alterada do presente Documento de Operações do Parceiro substituirá e prevalecerá sobre a versão então em vigor, com efeito a partir da data especificada no aviso. Se o Parceiro não fornecer tal aviso de rescisão à Booking.com dentro do período de aviso especificado no presente parágrafo, o Documento de Operações do Parceiro alterado/atualizado será considerado como aceite pelo Parceiro.

<sup>2</sup> De acordo com a cláusula 7.7 (Cancelamentos pelo Cliente e Ausências do Cliente) dos Termos e Condições Gerais

<sup>3</sup> Aplicável quando se considera que o Parceiro ou as respetivas Partes Relacionadas ocorreram em falha (na opinião razoável da Booking.com)

<sup>4</sup> Aplicável quando se considera que o Parceiro ou as respetivas Partes Relacionadas não ocorreram em falha (na opinião razoável da Booking.com)

PARTE 2: CONTRATO SOBRE OS NÍVEIS DE SERVIÇO DA API DE PARCEIROS DA BOOKING.COM

1. APLICABILIDADE

1.1 A presente Parte 2: O Contrato sobre os Níveis de Serviço da API de Parceiros da Booking.com apenas se aplicará se o Parceiro estiver ligado à Plataforma Booking.com através da API de Parceiros da Booking.com.

2. API DE PARCEIROS DA BOOKING.COM

- 2.1 As partes reconhecem e concordam que o funcionamento da API de Parceiros da Booking.com não será ininterrupto ou isento de erros e pode estar sujeito a desativações temporárias devido a causas para além do controlo razoável das partes. A API de Parceiros da Booking.com é fornecida "tal como está" e sem qualquer tipo de garantia.
- 2.2 Quer o Parceiro se ligue diretamente à API de Parceiros da Booking.com ou através de um parceiro tecnológico terceiro ("**Fornecedor Terceiro**"), o Parceiro concorda com o seguinte:
  - a. **Nível de Serviço do Tempo Operacional:** O Parceiro empregará os esforços comerciais razoáveis para garantir globalmente serviços com um tempo operacional de ligação alvo de 99,8%. "**Tempo Operacional**" refere-se aos minutos que o sistema de reservas do Parceiro está ligado à API de Parceiros da Booking.com, permitindo que os Serviços de Transporte estejam disponíveis para que os Clientes possam solicitar e concluir as Viagens contabilizadas durante um mês civil. Quaisquer fatores externos que contribuam para a perda de serviço, como a falha na ligação ao fornecedor de acesso à Internet por parte do Cliente, velocidade da Internet pública, problemas no roteamento na "backbone" da Internet, etc., serão excluídos do Nível de Serviço do Tempo Operacional.
  - b. **Conformidade com a API de Parceiros:** O Parceiro não causará qualquer distúrbio, interrupção, perda de disponibilidade, nem prejudicará de qualquer outra forma a funcionalidade da API de Parceiros da Booking.com, e implementará e cumprirá todos os requisitos técnicos e pedidos razoáveis da Booking.com efetuados periodicamente relativamente à integração, operação, manutenção, interrupção, suspensão e supressão da utilização da API de Parceiros da Booking.com.
  - c. **Novas Versões da API:** A Booking.com poderá, ocasionalmente, lançar novas versões da respetiva API de Parceiros da Booking.com com novas funcionalidades e características. De forma a evitar as perturbações para o negócio do Parceiro, a Booking.com irá envidar esforços razoáveis para manter a compatibilidade com, pelo menos, a versão anterior. Nos casos em que tal não seja possível, ou se a Booking.com decidir eliminar uma versão anterior da API de Parceiros da Booking.com, a Booking.com irá notificar previamente o Parceiro para que o Parceiro migre para uma nova versão da API de Parceiros da Booking.com.
  - d. **Respostas dos Pontos Terminais da API:** O Parceiro garantirá um Nível de Serviço do tempo de resposta (incluindo a hora da rede do centro de dados do operador) para cada ponto terminal fornecido da seguinte forma:

Ponto Terminal	Nível de Serviço do Tempo de Resposta	
Resultados de pesquisa de disponibilidade: <code>/v2/search-results</code>	Limites	Nível de Serviço do Tempo de Resposta
	percentil 99,95% De todas as reservas, 99,95 num prazo de 1000 milissegundos	<1000 milissegundos (média de 1 mês)
	100%	<2500 milissegundos (média de 1 mês)
Visualizar a lista de Reservas do Parceiro: <code>/v1/bookings</code>	O Parceiro realizará isto, no máximo, a cada 5 minutos.	
Aceitar ou recusar uma Reserva: <code>/v1/bookings/.../responses</code>	Aceitar ou Recusar uma Reserva ou alterações em conformidade com os Níveis de Serviço estipulados no parágrafo 2.2 da Parte 1: Contrato de Nível de Serviço Geral e Procedimentos Operacionais.	
Fornecer Dados do Veículo e do Condutor: <code>/v2/bookings/.../assignDriver</code>	Fornecimento dos Dados do Veículo e do Condutor em conformidade com os Níveis de Serviço estipulados no parágrafo 2.5 da Parte 1: Contrato de Nível de Serviço Geral e Procedimentos Operacionais.	

3. GESTÃO DE INCIDENTES

- 3.1 O Parceiro envidará todos os esforços razoáveis para garantir que, ao detetar quaisquer eventos imprevistos de interrupções, defeitos ou outra limitação na respetiva ligação à API de Parceiros da Booking.com, ou problemas com a funcionalidade e desempenho totais da respetiva ligação ou do respetivo fornecimento dos Serviços de Transporte (e/ou Serviços de Agregador da Plataforma, se tal for o caso) (um "**Incidente**"), irá, de imediato:
  - a. notificar a Booking.com por escrito, com os detalhes de tal Incidente, num prazo de trinta (30) minutos desde a ocorrência do Incidente (independentemente de o Incidente ocorrer em Horário de Funcionamento ou não);
  - b. tomar as medidas corretivas de imediato, de forma a resolver o Incidente o mais cedo possível (ou solicitar ao respetivo Fornecedor Terceiro que tome medidas corretivas assim que possível);
  - c. fornecer detalhes completos do Incidente a pedido da Booking.com, como, por exemplo, um relatório da causa principal no seguimento do Incidente; e
  - d. manter a Booking.com razoavelmente informada do estado e tempo estimado de resolução do Incidente.
- 3.2 O Parceiro realizará cópias de segurança de dados regulares, para evitar longos períodos de interrupção e para, no caso de um Incidente, todos os dados poderem ser recuperados e novamente disponibilizados após, no máximo, 24 horas.

4. INTERRUPÇÕES AGENDADAS E GESTÃO DE ALTERAÇÕES

- 4.1 Se o Parceiro alterar o respetivo sistema de forma a que essa alteração afete a respetiva ligação à API de Parceiros da Booking.com, em termos de funcionalidade, âmbito ou desempenho, o Parceiro informará a Booking.com destas alterações através do Centro de Ajuda de Parceiros com a maior antecedência possível e, em qualquer caso, no prazo de duas (2) semanas desde a implementação da alteração.
- 4.2 O Parceiro terá permissão para realizar interrupções agendadas para efeitos de manutenção (uma "**Interrupção Agendada**"), desde que garanta que:
  - a. não serão realizadas mais do que oito (8) horas de Interrupções Agendadas por mês civil;

- b. cada Interrupção Agendada não durará mais do que duas (2) horas, com uma janela de tempo de pelo menos quatro (4) horas entre cada interrupção agendada;
- c. a Interrupção Agendada não será realizada entre as 19:00h UK GMT de sexta-feira e as 23:59h UK GMT de domingo, exceto se:
  - i. os trabalhos forem necessários para a correção de um Incidente material, caso em que será fornecido aviso por escrito à Booking.com o mais rapidamente possível; ou
  - ii. A Booking.com tiver concordado com a suspensão por escrito e com antecedência.

## PARTE 3: EM IMINÊNCIA E A PEDIDO

## 1. APLICABILIDADE

- 1.1 A presente Parte 3: Em Iminência e A Pedido apenas será aplicável se o Parceiro tiver concordado com a Booking.com por escrito, para permitir Reservas Em Iminência e/ou A Pedido.
- 1.2 Determinados requisitos do presente Documento de Operações do Parceiro serão alterados para Reservas Em Iminência e A Pedido do seguinte modo:

Referência	Tópico	Requisitos Em Iminência	Requisitos A Pedido
Parágrafo 2.2 (Aceitação)	Nível de Serviço de Aceitação	A aceitação deve ser recebida do sistema de reservas do Parceiro no prazo de 10 segundos após a Reserva ter sido realizada ou alterada.	A aceitação deve ser recebida do sistema de reservas do Parceiro no prazo de 10 segundos após a Reserva ter sido realizada ou alterada.
Parágrafo 2.5 (Atribuição de Condutores e Veículos)	Nível de Serviço dos Dados do Condutor e do Veículo	Assim que razoavelmente possível, mas em qualquer caso, até 15 minutos antes da Hora de Recolha.	No prazo de 10 segundos após a realização da Reserva.
Parágrafo 2.6 (Acompanhamento de Viagem do Cliente)	Requisito para realizar o Acompanhamento de Viagem do Cliente	Requerido, de acordo com o parágrafo 2.6.	Não é necessário cumprir com o disposto no parágrafo 2.6.
Parágrafo 2.8a (Período Mínimo de Espera)	Requisito para aguardar durante o Período Mínimo de Espera no Local de Recolha	Requerido, de acordo com o parágrafo 2.8a.	Requerido, de acordo com o parágrafo 2.8a, excetuando o facto de que as seguintes definições significarão: <b>"Período Mínimo de Espera no Aeroporto"</b> refere-se a 5 minutos desde a Hora de Recolha para um Local de Recolha no Aeroporto, ou um período mais longo acordado entre o Parceiro e as respetivas Frotas Finais e/ou Condutores. <b>"Período Mínimo de Espera fora do Aeroporto"</b> refere-se a 5 minutos desde a Hora de Recolha para um Local de Recolha fora do Aeroporto, ou um período mais longo acordado entre o Parceiro e as respetivas Frotas Finais e/ou Condutores.
Parágrafo 2.9b (Chegada a Tempo)	Requisito de cumprimento dos Níveis de Serviço da Chegada a Tempo e pagamento das Recuperações de Custos aplicáveis	Não é necessário cumprir com o disposto no parágrafo 2.9b.	Não é necessário cumprir com o disposto no parágrafo 2.9b.
Parágrafo 3.7 (Níveis de Serviço da prestação do serviço correto)	Requisito de cumprimento dos Níveis de Serviço da Prestação do Serviço Correto e pagamento das Recuperações de Custos aplicáveis	Requerido, de acordo com o parágrafo 3.7.	Não é necessário cumprir com o disposto no parágrafo 3.7.
Parágrafo 4 (Cancelamentos)	Requisito de cumprimento dos Níveis de Serviço de Cancelamento e pagamento das Recuperações de Custos aplicáveis	Não é necessário cumprir com o disposto no parágrafo 4.	Não é necessário cumprir com o disposto no parágrafo 4.
Programa Preferred Partner	Métricas de qualidade incluídas para determinar se o Parceiro está qualificado para o Programa Preferred Partner	As métricas de qualidade das Reservas Em Iminência não irão contribuir para a elegibilidade para o Programa Preferred Partner.	As métricas de qualidade das Reservas A Pedido não irão contribuir para a elegibilidade para o Programa Preferred Partner.

- 1.3 Para evitar quaisquer dúvidas, todos os restantes termos estipulados no presente Documento de Programas do Parceiro serão aplicáveis às, e em respeito das, Reservas em Iminência e A Pedido.