DOCUMENTO OPERATIVO DEL PARTNER

DOCUMENTO OPERATIVO DEL PARTNER

PARTE 1: DEFINIZIONI CHE SI APPLICANO AL PRESENTE DOCUMENTO OPERATIVO DEL PARTNER

1. DEFINIZIONI

Nel presente Documento Operativo del Partner i termini aggiuntivi che seguono avranno il seguente significato:

TERMINE	DEFINIZIONE
Partner affiliato	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Periodo minimo di attesa in aeroporto	significa 45 minuti per una Località di prelievo in aeroporto a partire dall'Orario di prelievo, se non diversamente concordato per iscritto con il Responsabile commerciale di Booking.com, più l'eventuale Tempo di compensazione preventivamente concordato.
Località di prelievo in aeroporto	indica la Località di prelievo indicata sulla Prenotazione che Booking.com classifica come area aeroportuale.
Assegnato	significa che uno specifico Conducente è stato assegnato dal Partner oppure, ove applicabile, dalla Flotta finale per effettuare un Viaggio. Si ritiene che un Conducente sia stato assegnato a un Viaggio quando il Partner (o la Flotta finale, a seconda dei casi) ha comunicato a Booking.com i dati completi del Veicolo e del Conducente.
Punteggio medio delle recensioni	indica il punteggio medio ottenuto alla domanda di valutazione complessiva del sondaggio fatto dopo la corsa (si noti che questo punteggio esclude eventuali viaggi per i quali è stato presentato un reclamo e il Partner (e il Conducente e/o la Flotta finale) non sono stati ritenuti responsabili).
Prenotazione	ha il significato attribuitole nei Termini e Condizioni Generali.
API del Partner di Booking.com	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Dati di Booking.com	ha il significato attribuito loro nei Termini e Condizioni Generali.
Cancellazione	ha il significato attribuitole nei Termini e Condizioni Generali.
Termine ultimo di cancellazione	indica il periodo di tempo consentito prima dell'Orario di prelievo, nel quale il Cliente può cancellare una Prenotazione ottenendo il rimborso totale e al Partner non sarà corrisposta la Tariffa per la prenotazione; tale periodo di tempo viene concordato di volta in volta tra Booking.com e il Partner e inserito nell'API del Partner di Booking.com e/o nel Portale del Partner.
Recupero dei costi	significa, a seconda del contesto: (a) gli importi richiesti e dovuti dal Partner per i danni subiti da Booking.com a causa del mancato rispetto da parte del Partner dei Livelli di servizio stabiliti nel presente Documento Operativo del Partner; oppure (b) gli importi richiesti e dovuti dalla parte interessata per i danni subiti a causa di una Cancellazione, in ogni caso come indicato nel presente Documento Operativo del Partner o come altrimenti di volta in volta concordato per iscritto dalle parti.
Cliente	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Cancellazione del Cliente	ha il significato attribuitole nei Termini e Condizioni Generali.
Mancata presentazione del Cliente	ha il significato attribuitole al paragrafo 2.8b del presente Documento Operativo del Partner.
Tasso di rifiuti	indica la percentuale di Prenotazioni rifiutate dal Partner.
Conducente	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Conducente assegnato	indica la percentuale di viaggi effettuati dal Partner con i dati completi del Veicolo e del Conducente.
Ritardo del Conducente	indica un ritardo per cui il Veicolo e il suo Conducente non sono presenti alla Località di prelievo all'Orario di prelievo.
Evento del Conducente	indica le seguenti conferme in tempo reale quali (a titolo esemplificativo, ma non limitativo) localizzazione della posizione; conferma della latitudine e della longitudine della posizione; conferma che il Conducente si sta recando ad una Prenotazione; conferma dell'arrivo del Conducente alla Località di prelievo; conferma dell'incontro tra il Conducente e il Cliente e/o dell'inizio del Viaggio; conferma quando il Cliente viene lasciato al Luogo di riconsegna e il Viaggio è stato completato; e qualsiasi altro evento che coinvolga il conducente richiesto nel o tramite l'API del Partner di Booking.com e/o il Portale del Partner.
Eventi del Conducente registrati	indica la percentuale di Viaggi non cancellati effettuati dal Partner e dai suoi Conducenti e, se del caso, dalla Flotta finale, per i quali sono state registrate informazioni sugli Eventi del Conducente con Booking.com.

Mancata presentazione del Conducente	indica i viaggi in cui il Conducente o il Veicolo non si è presentato alla Località di prelievo all'Orario di prelievo e/o non ha aspettato per tutto il Periodo Minimo di Attesa.
Luogo di riconsegna	indica il luogo in cui il Cliente deve essere portato con un Veicolo guidato dal Conducente, come specificato nei dettagli della Prenotazione forniti al Partner da Booking.com.
Flotta finale	ha il significato attribuitole nei Termini e Condizioni Generali.
Tempo di attesa stimato	indica il tempo, per le Prenotazioni su richiesta, che secondo il Partner, il Conducente e il Veicolo impiegheranno per raggiungere la Località di prelievo.
Extra	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Programma Genius	indica il programma di fidelizzazione e per il gruppo chiuso di utenti di Booking.com (e/o le Affiliate di Booking.com B.V.).
Inconveniente	indica un evento che spinge un Cliente a presentare un reclamo; ad esempio, un Inconveniente può includere (a titolo esemplificativo, ma non limitativo) un Veicolo sporco o di classe inferiore a quella richiesta, la mancata fornitura di accessori richiesti come un seggiolino per bambini, un incidente automobilistico o qualsiasi altro evento indicato come Inconveniente nel Portale del Partner o altrimenti notificato a questo fine come Inconveniente da Booking.com al Partner.
Tasso di inconvenienti	indica la percentuale di viaggi in cui si è verificato un Inconveniente.
Viaggio non completato	indica un Viaggio che il Conducente non ha completato a causa di un suo errore, ad esempio (ma non solo) quando il Cliente viene portato nel Luogo di riconsegna sbagliato per un errore del Conducente.
Veicolo errato	indica un tipo di Veicolo diverso da quello prenotato dal Cliente, come: (i) il tipo di veicolo è di classe inferiore (ad esempio, doveva essere una berlina di lusso, ma viene fornita una vettura standard oppure doveva essere un veicolo elettrico o ibrido e viene fornita un'auto a benzina o diesel standard), (ii) il tipo di veicolo ha un numero di posti o un bagagliaio di capacità inferiore a quello richiesto, come specificato nella Prenotazione (ad esempio, avrebbe dovuto essere un minivan con 7 posti a sedere, ma vengono fornite due berline da 4 posti ciascuna). A scanso di equivoci, un Veicolo di classe superiore non è ritenuto un Veicolo errato.
Orario di arrivo iniziale previsto del Conducente	indica il tempo, per le Prenotazioni su richiesta, che, secondo il Partner, il Conducente e il Veicolo impiegheranno per raggiungere la Località di prelievo una volta che a quella particolare Prenotazione è stato assegnato uno specifico Conducente. L'Orario di arrivo iniziale previsto del Conducente può essere diverso dal Tempo di attesa stimato.
Viaggio	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Termine ultimo di cancellazione	indica un periodo di tempo fisso compreso tra due (2) e ventiquattro (24) ore che rappresenta il tempo minimo prima dell'inizio di un Viaggio che possono necessitare il Partner, i suoi Conducenti e, se del caso, la Flotta finale, come di volta in volta concordato da Booking.com e dal Partner e indicato nell'API del Partner di Booking.com e/o nel Portale del Partner.
Periodo minimo di attesa	indica il Periodo minimo di attesa in aeroporto oppure il Periodo minimo di Attesa non in aeroporto, se applicabile.
Richiesta a breve	indica una Prenotazione con un Orario di prelievo richiesto superiore a 30 minuti e inferiore a 120 minuti dal momento in cui il Cliente (o Booking.com nel caso di una Corsa di Recupero) effettua la Prenotazione.
Importo netto	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Periodo minimo di attesa non in aeroporto	significa 15 minuti per una Località di prelievo non in aeroporto a partire dall'Orario di prelievo, se non diversamente concordato per iscritto con il Responsabile commerciale di Booking.com, più l'eventuale Tempo di Compensazione preventivamente concordato.
Località di prelievo non in aeroporto	indica la Località di prelievo indicata sulla Prenotazione che Booking.com classifica come area non aeroportuale.
Orario d'ufficio	indica gli orari di apertura degli uffici del Partner come di volta in volta concordato per iscritto dalle parti e indicato nell'API del Partner di Booking.com e/o nel Portale del Partner.
Tempo di compensazione	indica il tempo aggiuntivo che si va a sommare all'Orario di prelievo indicato nella Prenotazione proprio per quella Località di prelievo in aeroporto, in modo da concedere al Cliente più tempo per superare i controlli di sicurezza e per ritirare i bagagli.
Su richiesta	indica una Prenotazione con un Orario di prelievo richiesto compreso tra 0 e 30 minuti dal momento in cui il Cliente (o Booking.com nel caso di una Corsa di Recupero) effettua la Prenotazione;
In orario	ha il significato attribuitogli al paragrafo 2.9a del presente Documento Operativo del Partner.

Rifiuto del Partner	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Portale del Partner	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Dati personali	ha il significato attribuito loro nei Termini e Condizioni Generali.
Località di prelievo	indica il luogo in cui il Cliente deve incontrare il Conducente all'Orario di prelievo per iniziare il Viaggio (come specificato nei dettagli della Prenotazione forniti da Booking.com al Partner o al suo Conducente oppure alla Flotta finale, a seconda dei casi).
Orario di prelievo	indica l'orario in cui il Cliente deve incontrare il Conducente nella Località di prelievo per iniziare il Viaggio (come specificato nei dettagli della Prenotazione forniti da Booking.com al Partner o al suo Conducente oppure alla Flotta finale, a seconda dei casi), come modificato ai sensi del paragrafo 2.6 (<i>Tracciamento del viaggio del cliente</i>).
Valutazione post corsa	indica il punteggio sul Viaggio fatto, ottenuto con la compilazione di un sondaggio da parte del Cliente una volta effettuato il Viaggio. Il punteggio va da 1 a 5, dove 5 è il massimo.
Prenotazione anticipata	indica una Prenotazione in cui l'Orario di prelievo richiesto è pari o superiore a 120 minuti dal momento in cui il Cliente (o Booking.com nel caso di una Corsa di recupero) effettua la Prenotazione.
Piano per il miglioramento della qualità	indica un processo a cui il Partner sarà sottoposto nel caso in cui non soddisfi le aspettative minime sulla qualità confermate da Booking.com per e-mail o tramite il Portale del Partner.
Tariffe	ha il significato attribuito loro nei Termini e Condizioni Generali.
Corsa di recupero	indica una Prenotazione richiesta da Booking.com o dal servizio clienti di un Partner affiliato (oppure automaticamente dalla Piattaforma di Booking.com) per conto di un Cliente e accettata dal Partner (per conto dei suoi Conducenti e/o della Flotta finale) al fine di completare il Viaggio del Cliente nel caso in cui un altro partner di Booking.com sia stato ritenuto da Booking.com non idoneo a soddisfare la Prenotazione o comunque non sia stato in grado di farlo; la suddetta Corsa di recupero può essere una Prenotazione anticipata, una Richiesta a breve o una Prenotazione su richiesta e sarà trattata di conseguenza.
Tariffa di vendita	ha il significato attribuito nei Termini e Condizioni Generali.
Livelli di servizio	ha il significato attribuito loro nei Termini e Condizioni Generali.
Veicolo di classe superiore	indica un tipo di Veicolo di classe superiore rispetto a quello prenotato dal Cliente, come nei seguenti casi: (i) il cliente ha ordinato una vettura standard, ma gli viene fornita una berlina di lusso, (ii) il Cliente ha ordinato un veicolo a 7 posti con bagagliaio, ma il minivan ne ha 10 con bagagliaio, (iii) il Cliente ha ordinato una vettura standard diesel o a benzina, ma gli viene fornita un'auto ibrida elettrica. A scanso di equivoci, se il Cliente ha ordinato una vettura standard, ma gli viene fornito un minivan/furgone con più di 4 posti, quest'ultimo non sarà considerato un "Veicolo di classe superiore".
Veicolo	ha il significato attribuitogli nei Termini e Condizioni Generali.
Dati del Veicolo e del Conducente	ha il significato attribuito loro nei Termini e Condizioni Generali.

PARTE 1: ACCORDO GENERALE SUI LIVELLI DI SERVIZIO E PROCEDURE OPERATIVE

1. LIVELLI DI SERVIZIO

1.1 Livelli di servizio e Recupero dei costi

- a. Se nel presente Documento Operativo del Partner viene stabilito un Livello di servizio, il Partner sarà tenuto a garantire che come minimo venga raggiunto il parametro di prestazione richiesto dal Livello di Servizio. Nel caso in cui non venga conseguito il Livello di servizio e sia previsto un Recupero dei costi indicato come applicabile al raggiungimento di quel Livello di servizio, Booking.com si riserva il diritto di incassare gli importi dovuti per i Recuperi dei costi, detraibili dall'Importo netto.
- b. Entrambe le parti concordano sul fatto che i Recuperi dei costi avranno un importo proporzionato al danno subito da Booking.com dovuto al mancato conseguimento del suddetto Livello di servizio da parte del Partner (o dei Conducenti o della Flotta finale). Le parti concordano e prendono atto che gli importi sono generalmente fissati e calcolati in percentuale della Tariffa netta che in media riflette il danno subito da Booking.com.
- c. Il diritto di Booking.com di percepire i Recuperi dei costi si somma e non lede il diritto di Booking.com o di un Partner affiliato di cercare eventuali altri rimedi altrimenti disponibili.

1.2 Conformità al Documento sulle Procedure Operative

- a. Il Partner prende atto che il suo livello di conformità ai requisiti stabiliti nel presente Documento sulle Procedure Operative può influire sul numero di Prenotazioni che il Partner può ricevere e Booking.com (e i suoi Partner affiliati) si riserva il diritto di modificare le classifiche sulla Piattaforma di Booking.com tramite il Programma Partner Preferenziale e/o il Programma Genius o in altro modo.

2. PROCEDURE OPERATIVE GENERALI

2.1 Orario d'esercizio e Disponibilità al prelievo:

- a. I Partner devono essere in grado di soddisfare le Prenotazioni e far sì che esse vengano soddisfatte dai Conducenti e, se del caso, dalla Flotta finale, sulla base di quanto segue:

Modalità di prenotazione	Disponibilità al prelievo - Livello di servizio
Portale del Partner	In base agli orari di prelievo inseriti nel Portale del Partner.
API del Partner di Booking.com	Ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette, 365 giorni all'anno, indipendentemente dall'Orario d'ufficio.

- b. Il Partner e il Conducente e, se del caso, la Flotta finale devono essere reperibili telefonicamente per tutto il tempo in cui forniscono i Servizi di trasporto ai Clienti, indipendentemente dall'Orario d'ufficio.

2.2 Accettazione:

- a. Le prenotazioni saranno ricevute e accettate dal Partner conformemente a quanto segue:

Modalità di prenotazione	Metodo di accettazione delle Prenotazioni o modifiche alla prenotazione	Accettazione - Livello di servizio
Portale del Partner	Se viene inviata una Prenotazione (o una modifica) in cui l'Orario di prelievo non cade prima del Termine ultimo di cancellazione, il Partner farà tutto il possibile per accettare (o rifiutare) tempestivamente la Prenotazione nel Portale del Partner. Se il Partner non invia nessuna accettazione, la Prenotazione si considera accettata dal Partner.	<u>Entro l'orario d'ufficio:</u> Sarà fatto quanto ragionevolmente possibile per accettare (o rifiutare) tempestivamente la Prenotazione nel Portale del Partner entro una (1) ora dalla ricezione della Prenotazione. <u>Fuori dall'orario d'ufficio:</u> Sarà fatto quanto ragionevolmente possibile per accettare (o rifiutare) tempestivamente la Prenotazione nel Portale del Partner entro una (1) ora dall'inizio dell'Orario d'ufficio. Se il Partner non invia nessuna accettazione, la Prenotazione si considera accettata dal Partner.
API del Partner di Booking.com	Se Booking.com riceve dal sistema di prenotazione del Partner l'accettazione che la Prenotazione (o una modifica) è confermata, la Prenotazione si considera accettata dal Partner.	L'accettazione deve essere ricevuta dal sistema di prenotazione del Partner entro 10 secondi dal momento in cui tale Prenotazione viene effettuata o modificata.

2.3 Modifiche e richieste particolari

- a. Booking.com trasmetterà tempestivamente i dettagli di eventuali richieste particolari avanzate dal Cliente per una Prenotazione e il Partner farà tutto il possibile per accogliere, soddisfare e garantire che i Conducenti e, se del caso, la Flotta finale accolgano e soddisfino tali richieste particolari. Booking.com non è responsabile in alcun modo di tali richieste particolari o del modo in cui vengono soddisfatte.
- b. Modifiche prima del viaggio: Se il Cliente prima dell'Orario di prelievo richiede un Viaggio diverso da quello indicato nei dettagli della Prenotazione, il Partner (e il suo Conducente e/o le Flotte finali, a seconda dei casi) inviterà il Cliente a contattare l'assistenza di Booking.com in modo da apportare la modifica. Il Partner accetterà e soddisferà tutte le modifiche di una Prenotazione comunicate da Booking.com in anticipo rispetto all'Orario di prelievo senza alcun costo aggiuntivo, fermo restando che qualsiasi modifica sostanziale di rilievo (come ragionevolmente stabilito da Booking.com) di una Prenotazione sarà codificata come una Cancellazione del Cliente e una nuova Prenotazione. Eventuali costi aggiuntivi per le modifiche richieste dal Cliente prima dell'inizio del Viaggio dovranno essere concordati con Booking.com con la metodologia di volta in volta da quest'ultima indicata (in tal caso i suddetti costi aggiuntivi saranno considerati parte della Tariffa di vendita).
- c. Modifiche durante il Viaggio: Se un Cliente mentre è in viaggio chiede di effettuare un Viaggio diverso da quello indicato nei dettagli della Prenotazione, il Conducente e il Cliente devono concordare l'itinerario e il pagamento di eventuali costi aggiuntivi. Il Partner dovrà assicurarsi che il Conducente valuti in modo ragionevole le richieste di lieve entità e le includa nella Prenotazione originale senza alcun costo aggiuntivo. Eventuali adeguamenti e costi aggiuntivi concordati con il Cliente durante il Viaggio dovranno essere pagati dal Cliente direttamente al Conducente (in tal caso il costo aggiuntivo non sarà considerato parte della Tariffa di vendita).

2.4 Extra

- a. Gli Extra possono essere concordati di volta in volta per iscritto con Booking.com e il Partner.

- b. Ove applicabile in merito a una Prenotazione, la fornitura di Extra sarà considerata parte dei Servizi di trasporto che il Partner e il Conducente e, ove applicabile, la Flotta finale sono obbligati a fornire e per i quali sono ritenuti responsabili. Quindi qualsiasi addebito per gli Extra farà parte della Tariffa di vendita e gli Extra verranno corrisposti alle Tariffe specificate. Ai suddetti Extra si applicheranno i Recupero dei costi (ove applicabile).

2.5 Assegnazione del Veicolo e del Conducente:

- a. Il Partner deve fornire o far fornire i Dati del Veicolo e del Conducente inerenti alla Prenotazione a Booking.com ai sensi di quanto segue:

Modalità di prenotazione	Metodo di fornitura dei Dati del Veicolo e del Conducente	Dati del Veicolo e del Conducente - Livello di servizio
Portale del Partner	Tramite il Portale del Partner	Appena possibile, ma in ogni caso, in qualsiasi momento fino a 1 ora prima dell'Orario di prelievo.
API del Partner di Booking.com	Tramite l'API del Partner di Booking.com	Appena possibile, ma in ogni caso, in qualsiasi momento fino a 1 ora prima dell'Orario di prelievo.

- b. Nel caso in cui a una Prenotazione non sia stato assegnato un Conducente nel rispetto delle tempistiche previste nel presente paragrafo 2.5, Booking.com si riserva il diritto di cancellare (e riassegnare) la Prenotazione in questione. La suddetta cancellazione sarà elaborata come se fosse un Rifiuto del Partner, eccetto per il fatto che Booking.com può scegliere a sua discrezione di rinunciare all'eventuale Recupero dei costi applicabile.

- c. Il Partner garantirà che il Conducente assegnato a una Prenotazione disponga in anticipo di tutti i dettagli della Prenotazione.

2.6 Tracciamento del viaggio del cliente

- a. Se il volo del Cliente verso la Località di prelievo subisce modifiche (ad esempio se arriva in anticipo o in ritardo), sarà necessario adeguare l'Orario di prelievo in linea con la differenza che intercorre tra l'orario di arrivo previsto del volo e quello effettivo. Il nuovo orario ha la precedenza sull'Orario di prelievo originale previsto per quella Prenotazione (e tutti i riferimenti inerenti all'Orario di prelievo devono essere interpretati di conseguenza) e per la valutazione dei relativi Livelli di servizio si terrà conto dell'orario effettivo. Ad esempio, se il volo del Cliente è in ritardo di 30 minuti, l'Orario di prelievo deve essere posticipato di 30 minuti; se il volo del Cliente è in anticipo di 45 minuti, l'Orario di prelievo deve essere anticipato di 45 minuti.

- b. Spetta al Partner tracciare tali ritardi e/o arrivi anticipati e apportare le modifiche necessarie per garantire che il Conducente si trovi nella Località di prelievo in orario.

- c. In caso di voli dirottati su una nuova Località di prelievo, il Partner si impegna a fare il possibile per soddisfare la Prenotazione, tuttavia, in caso di dirottamento:

- prima del Termine ultimo di cancellazione per una nuova Località di prelievo che il Partner non può soddisfare, quest'ultimo avvertirà tempestivamente Booking.com comunicando che non sarà in grado di essere alla nuova Località di prelievo e procederà alla cancellazione della Prenotazione motivandola come Rifiuto del Partner;
- dopo il Termine ultimo di cancellazione per una nuova Località di prelievo che il Partner non può soddisfare, quest'ultimo la elaborerà come una Mancata presentazione del Cliente seguendo la procedura di cui al paragrafo 2.8b (*Mancata presentazione del Cliente*).

2.7 Eventi del Conducente

- a. Il Partner garantirà che ciascuno dei suoi Conducenti e, se del caso, la Flotta finale, comunichi gli Eventi del Conducente:

- tramite l'applicazione del conducente per dispositivi mobili di Booking.com (o un altro metodo o sistema (tra cui l'API del Partner di Booking.com (se del caso), o il Portale del Partner) in base a come di volta in volta aggiornato ad esclusiva discrezione di Booking.com); oppure
- ad esclusiva discrezione di Booking.com e come concordato col Partner, attraverso un'applicazione analoga utilizzata dal Partner o da un altro sistema, a condizione che tale applicazione o un'eventuale altra comunicazione fornisca informazioni equivalenti a Booking.com.

- b. Nel caso in cui al Partner sia stato chiesto di comunicare gli Eventi del Conducente, il Partner concorda e prende atto che la mancata comunicazione di tali Eventi da parte dei Conducenti e/o della Flotta finale può determinare che:

- il pagamento della Prenotazione applicabile venga trattenuto da Booking.com (importo che Booking.com avrà il diritto di trattenere);
- il Partner sia sospeso o escluso dalla ricezione delle Prenotazioni (tra cui l'esclusione dai risultati di ricerca applicabili);
- sia inserito nel Piano per il miglioramento della qualità;
- le future prenotazioni vengano riassegnate a un altro partner di Booking.com; e/o
- i Recupero dei costi applicabili vengano gestiti e riscossi dal Partner.

- c. Se un Partner contesta l'applicazione di un Recupero dei costi, è tenuto a dar prova della contestazione o della questione fornendo a Booking.com informazioni accurate sugli Eventi del Conducente registrati. In mancanza di Eventi del Conducente o nel caso in cui questi ultimi vengano ritenuti non accurati, il Partner concorda e prende atto che:

- potrebbe dover fornire ulteriori prove ed elementi probatori, e tali prove dovranno essere fornite quanto prima dal Partner a Booking.com e comunque entro sette (7) giorni da un'eventuale richiesta, e
- il Recupero dei costi verrà applicato ad esclusiva e assoluta discrezione di Booking.com.

2.8 Prelievo clienti e tempi di attesa

- a. **Periodo minimo di attesa:** il Partner garantirà che il Conducente attenda il Cliente alla Località di prelievo per tutto il Periodo minimo di attesa più un eventuale Tempo di compensazione (ove applicabile).

- b. **Mancata presentazione del Cliente:** Il mancato arrivo del Cliente alla Località di prelievo all'Orario di prelievo (o entro la fine del Periodo minimo di attesa, ove applicabile), si può considerare come una "**Mancata presentazione del Cliente**". In caso di Mancata presentazione del Cliente, il Partner (o il Conducente o la Flotta finale, ove applicabile) deve contattare Booking.com inviando una cancellazione tramite l'API oppure per telefono per notificare la situazione e ricevere conferma che la Prenotazione può essere ritenuta cancellata; in questo modo si applica lo status "Incarico ritirato", che significa che il Partner e il Conducente possono tornare al loro normale processo di lavoro.

2.9 Arrivo in orario

- a. Il Partner garantirà che il Veicolo e il relativo Conducente siano puntuali per l'inizio del Viaggio ("**In orario**") arrivando alla Località di prelievo per l'Orario di prelievo (in linea con l'orario modificato da eventuali compensazioni o ai sensi del paragrafo 2.6 (*Tracciamento del viaggio del cliente*)). Per maggiore chiarezza, un Conducente e un Veicolo sono considerati in orario solo una volta arrivati al punto d'incontro specifico

della Località di prelievo come indicato nel Portale del Partner e/o nell'API del Partner di Booking.com. Booking.com e il Partner concorderanno specifici punti d'incontro per le Località di prelievo presso i principali snodi di viaggio (aeroporti, stazioni ferroviarie e porti).

- b. In ogni caso, un Conducente o un Veicolo non presente nel giusto punto d'incontro presso una Località di prelievo in orario, sarà trattato conformemente ai Livelli di servizio riportati di seguito:

Tipo di prelievo	Definizione	Recupero dei costi (pagabile dal Partner in % dell'Importo netto per quella specifica Prenotazione)
Tutte le Località di prelievo	Mancata presentazione del Conducente	150%
	Ogni eventuale ritardo per il quale il Partner non può dimostrare a Booking.com che il Partner o il Conducente o la Flotta finale (se del caso) ha contattato il Cliente per avvertirlo del Ritardo del Conducente	150%
Località di prelievo non in aeroporto	Ritardo del Conducente fino a 15 minuti dall'Orario di prelievo per il quale il Partner può dimostrare a Booking.com che il Partner o il Conducente o la Flotta finale (se del caso) ha contattato il Cliente per avvertirlo del Ritardo del Conducente	50%
	Ritardo del Conducente di oltre 15 minuti dall'Orario di prelievo	150%
Località di prelievo in aeroporto	Ritardo del Conducente fino a 20 minuti dall'Orario di prelievo per il quale il Partner può dimostrare a Booking.com che il Partner o il Conducente o la Flotta finale (se del caso) ha contattato il Cliente per avvertirlo del Ritardo del Conducente	50%
	Ritardo del Conducente di oltre 20 minuti fino a 30 minuti dall'Orario di prelievo per il quale il Partner può dimostrare a Booking.com che il Partner o il Conducente o la Flotta finale (se del caso) ha contattato il Cliente per avvertirlo del Ritardo del Conducente	80%
	Ritardo del Conducente di oltre 30 minuti dall'Orario di prelievo	150%

- c. Il Partner deve informare quanto prima Booking.com e il Cliente di qualsiasi Ritardo del Conducente, tramite l'API del Partner di Booking.com, se disponibile, oppure per telefono.

3. STANDARD QUALITATIVI

3.1 Fornitura del servizio:

- a. Il Partner deve fare in modo che i Conducenti:
 - i. siano sempre professionali e cortesi con i Clienti e forniscano loro assistenza, ove possibile;
 - ii. ascoltino e rispettino i desideri del Cliente in merito all'ambiente all'interno del Veicolo, in particolare rispettando la privacy del Cliente all'interno dell'abitacolo;
 - iii. sfruttino la loro conoscenza delle strade e delle condizioni attuali del traffico per completare la prenotazione nel modo più rapido e sicuro possibile;
 - iv. verifichino di aver prelevato il Cliente giusto chiedendogli il nome e controllando che il Luogo di riconsegna sia corretto; e
 - v. soddisfino o superino la Valutazione minima stabilita da Booking.com per il Territorio, come di volta in volta aggiornata da Booking.com a sua esclusiva discrezione.
- b. Il Partner dovrà garantire e sarà tenuto a far sì che i Conducenti e, se del caso, la Flotta finale, garantiscano che i Veicoli:
 - i. siano sicuri, puliti, con divieto di fumo, privi di forti odori, comodi, in perfetto funzionamento e abbiano il numero indicato di posti a sedere disponibili e la capacità stabilita del vano bagagli, come specificato nella Prenotazione, ad uso del Cliente; e
 - ii. soddisfino specificatamente qualsiasi requisito riportato nella Prenotazione in merito a qualità e servizio.
- c. Se il Veicolo si guasta o viene coinvolto in un incidente nel corso del Viaggio, il Partner chiederà al Conducente di cercare di completare il Viaggio quanto prima, se è sicuro e fattibile. In alternativa, il Partner predisporrà e procurerà mezzi alternativi in modo che il Cliente completi il Viaggio.

3.2 Monitoraggio della qualità delle prestazioni:

- a. Il Partner garantirà che i Servizi di trasporto vengano eseguiti nel rispetto dei più elevati standard di qualità, tra cui a titolo esemplificativo, ma non limitativo:
 - i. una volta ricevuta una Prenotazione, il Partner farà in modo che tale Prenotazione venga tempestivamente Assegnata ad un Conducente nel rispetto del relativo Livello di servizio;
 - ii. verrà garantita la comunicazione di accurati Eventi del Conducente registrati e gli Eventi del Conducente registrati saranno ritenuti non accurati se:
 - (a) vengono inviati tutti contemporaneamente;
 - (b) vengono inviati da una località errata;
 - iii. verrà mantenuto un buon Punteggio medio delle recensioni come stabilito da Booking.com;
 - iv. verrà mantenuto un basso Tasso di rifiuti come stabilito da Booking.com;
 - v. verrà mantenuto un basso Tasso di inconvenienti come stabilito da Booking.com;
 - vi. verranno mantenute buone Valutazioni post-corsa come stabilito da Booking.com.

3.3 Booking.com comunicherà al Partner le attuali aspettative minime sulla qualità per e-mail o tramite il Portale del Partner e il Partner le rispetterà e farà sì che anche i Conducenti e, se del caso, la Flotta finale le rispettino.

3.4 Affinché il Partner possa conoscere i suoi punteggi sugli standard qualitativi, Booking.com può fornirgli regolarmente alcuni dati sulla qualità, tra cui il punteggio e le percentuali di cui al paragrafo 3.2a. Inoltre Booking.com può condividere col Partner ulteriori dati sulla qualità, per esempio estratti di recensioni e commenti dei clienti, ove tali informazioni siano fornite al Partner da Booking.com, e se questi dati contengono Dati personali saranno ritenuti Dati di Booking.com e si applicherà la Clausola 13 (*Sicurezza e protezione dei dati*) dei Termini e Condizioni Generali.

3.5 Mancato rispetto degli standard qualitativi:

- a. Il Partner concorda e prende atto che il mancato rispetto dei suddetti standard qualitativi può far sì che:
 - i. Booking.com riduca il numero di Prenotazioni inviate al Partner e/o ai Conducenti a/o alla Flotta finale, o la sua o la loro quota percentuale o l'ambito geografico per le potenziali Prenotazioni;
 - ii. il Partner venga inserito in un Piano per il miglioramento della qualità;
 - iii. l'Accordo venga risolto o sospeso;
 - iv. venga ridotto l'ambito, la capacità o le classifiche del Partner sulla Piattaforma di Booking.com;
 - v. le future prenotazioni vengano riassegnate a un altro partner di Booking.com.

3.6 Reclami dei Clienti o dei Conducenti

- a. Il Partner indagherà tempestivamente sui reclami ricevuti dai Clienti, dai Conducenti o tramite Booking.com per conto di tali parti, in modo esaustivo in conformità alla relativa procedura per i reclami e ad altre indicazioni, linee guida ragionevoli e procedure di reclamo che Booking.com può di volta in volta comunicare al Partner. Il Partner trasmetterà a Booking.com non appena possibile i dettagli dei reclami in questione e qualsiasi informazione pertinente (incluso gli esiti dell'indagine) e comunque entro e non oltre sette (7) giorni dal momento in cui è venuto a conoscenza del reclamo.
- b. Se un Cliente fa un reclamo su un qualsiasi particolare aspetto del Viaggio, Booking.com avrà il diritto di trattenere l'erogazione del saldo dell'Importo netto dovuto al Partner per la Prenotazione inerente al Viaggio finché il reclamo non è stato risolto con ragionevole soddisfazione di Booking.com.

3.7 Corretta erogazione del servizio - Livelli di servizio:

- a. Se il reclamo di un Cliente riguardo a un Viaggio è stato accolto dall'assistenza clienti di Booking.com e rientra in una delle seguenti categorie, sarà ritenuta una violazione del Livello di servizio per la fornitura al Cliente di un servizio adeguato e di buona qualità e il Partner sarà responsabile del relativo Recupero dei costi:

Categoria di reclamo	Recupero dei costi (pagabile dal Partner in % dell'Importo netto per quella specifica Prenotazione)
Fornitura di un Veicolo errato	25%

Categoria di reclamo	Recupero dei costi (pagabile dal Partner in % dell'Importo netto per quella specifica Prenotazione)
Viaggio non completato	25%
Eventuali Extra non forniti dal Partner	25%
Per il Viaggio viene fornito un Veicolo condiviso (ad es. se i Conducenti prendono contemporaneamente più Clienti diversi)	150%
Altri reclami accolti dall'assistenza clienti di Booking.com (ad esempio perché il Veicolo era sporco, scomodo, con odori forti, il Conducente guidava in modo non sicuro, prendeva la strada sbagliata, aveva un comportamento non professionale, ecc).	25%

3.8 Programma Partner Preferenziale

- a. Il Partner prende atto che Booking.com è dotato di un programma di preferenze basato sull'idoneità che accorda una maggiore preferenza a determinati Partner qualificati affinché garantiscano le Prenotazioni. Il Partner può verificare sul Portale del Partner se è abbastanza qualificato da rientrare nel Programma Partner Preferenziale. I parametri di qualifica saranno stabiliti da Booking.com a sua discrezione e saranno basati su: (i) Tariffe basse; (ii) parametri qualitativi (come la comunicazione di Eventi del Conducente accurati, Punteggio medio delle recensioni, Tasso di rifiuti, Valutazioni post-corsa, Tasso di inconvenienti), il tutto misurato mensilmente considerando le prestazioni del mese precedente; e (iii) (ove applicabile) erogazione di Offerte Genius del Partner e/o Idoneità al Programma Genius. Il Partner prende atto che, se vuole abbandonare il Programma Partner Preferenziale, deve inviare a Booking.com un avviso scritto.

3.9 Programma Genius

- a. Il Partner prende atto che Booking.com predispone il Programma Genius che consente ai Clienti che aderiscono di godere di vari incentivi e promozioni riservati ai Clienti. Il Partner capisce e prende atto che la possibilità per i Partner di fornire incentivi e promozioni ai Clienti tramite il Programma Genius dipenderà dai criteri di idoneità ("**Idoneità al Programma Genius**") stabiliti da Booking.com e comunicati di volta in volta al Partner.
- b. Il Partner prende atto e garantisce che, se accetta di contribuire al Programma Genius tramite uno sconto sponsorizzato dai partner sulla Tariffa di vendita, sulle Tariffe o altri incentivi (come un Veicolo di classe superiore, Extra gratuiti o altri termini e condizioni più favorevoli per il Cliente relativi alla Prenotazione e/o al Viaggio) ("**Offerta Genius del Partner**"), fornirà la suddetta Offerta Genius del Partner a tutte le Prenotazioni applicabili e per il periodo ("**Periodo di promozione Genius**") concordato per iscritto con Booking.com.
- c. Il Partner prende atto che, se vuole porre fine all'Offerta Genius del Partner o abbandonare il Programma Genius, deve darne a Booking.com un preavviso di almeno trenta (30) giorni e se desidera rientrare nel Programma Genius e/o fornire un'Offerta Genius del Partner, la riammissione può essere soggetta a un periodo di sospensione (ad es. periodo di attesa), indicato più precisamente nei termini e condizioni di Idoneità al Programma Genius trasmessi per iscritto al Partner da Booking.com.

4. CANCELLAZIONI

- 4.1 Se una parte ha cancellato una Prenotazione, potrà essere applicato un Recupero dei costi conformemente ai seguenti criteri:

Tipo di cancellazione	Ora della cancellazione	Recupero dei costi (in % dell'Importo netto della Prenotazione in questione)	Parte responsabile del Recupero dei costi
Cancellazione del Cliente	Oltre il Termine ultimo di cancellazione prima dell'Orario di prelievo	Nessun Recupero dei costi	Non applicabile
	Meno del Termine ultimo di cancellazione prima dell'Orario di prelievo	Non applicabile Elaborato come Viaggio completato ¹	Non applicabile
Mancata presentazione del Cliente	N/A	Non applicabile Elaborato come Viaggio completato ²	Non applicabile
Rifiuto del Partner	Più di 24 ore prima rispetto all'Orario di prelievo	Nessun Recupero dei costi	Non applicabile
	Meno di 24 ore, ma più di 2 ore prima rispetto all'Orario di prelievo	100%	Partner

¹ Ai sensi della Clausola 7.7 (Cancellazione del Cliente e Mancata presentazione del Cliente) dei Termini e Condizioni Generali

² Ai sensi della Clausola 7.7 (Cancellazione del Cliente e Mancata presentazione del Cliente) dei Termini e Condizioni Generali

Tipo di cancellazione	Ora della cancellazione	Recupero dei costi (in % dell'Importo netto della Prenotazione in questione)	Parte responsabile del Recupero dei costi
	2 ore o meno prima dell'Orario di prelievo	150%	Partner
Cancellazione di Booking.com – Partner inadempiente ³	Oltre il Termine ultimo di cancellazione prima dell'Orario di prelievo	Nessun Recupero dei costi	Non applicabile
	Meno del Termine ultimo di cancellazione prima dell'Orario di prelievo	100%	Partner
Cancellazione di Booking.com – senza colpa ⁴	Oltre il Termine ultimo di cancellazione prima dell'Orario di prelievo	Nessun Recupero dei costi	Non applicabile
	Meno del Termine ultimo di cancellazione prima dell'Orario di prelievo	100%	Booking.com

5. MODIFICHE AL DOCUMENTO OPERATIVO DEL PARTNER

- 5.1 Di volta in volta Booking.com può aggiornare e modificare tutto o parte del Documento Operativo del Partner, inclusi i Livelli di servizio e i Recupero dei costi applicabili, previa comunicazione al Partner e con un periodo di preavviso non inferiore a trenta (30) giorni, inviato per e-mail o con qualsiasi altro metodo consentito ai sensi dell'Accordo tra Booking.com e il Partner. Durante il periodo di preavviso, se vuole, il Partner può recedere dall'Accordo con Booking.com. Ogni eventuale versione aggiornata o modificata del presente Documento Operativo del Partner annullerà e sostituirà la versione in essere a decorrere dalla data riportata sulla comunicazione. Se il Partner non fornisce tale avviso di recesso a Booking.com entro il periodo di preavviso riportato in questo paragrafo, il Documento Operativo del Partner modificato/aggiornato sarà ritenuto accettato dal Partner.

³ Applicabile nel caso in cui il Partner o le sue Parti correlate siano considerati inadempienti (a ragionevole giudizio di Booking.com)

⁴ Applicabile nel caso in cui il Partner o le sue Parti correlate non siano considerati inadempienti (a ragionevole giudizio di Booking.com)

PARTE 2: ACCORDO SUI LIVELLI DI SERVIZIO DELL'API DEL PARTNER DI BOOKING.COM

1. APPLICABILITÀ

1.1 Questa Parte 2: L'Accordo sui Livelli di servizio dell'API del Partner di Booking.com si applicherà esclusivamente se il Partner è collegato alla Piattaforma di Booking.com tramite l'API del Partner di Booking.com.

2. API DEL PARTNER DI BOOKING.COM

- 2.1 Le parti prendono atto e concordano che il funzionamento dell'API del Partner di Booking.com non sarà ininterrotto o privo di errori e potrà subire interruzioni temporanee dovute a cause che esulano dal ragionevole controllo delle parti. L'API del Partner di Booking.com viene fornito "così com'è" e senza garanzie di qualsiasi tipo.
- 2.2 Se il Partner si collega all'API del Partner di Booking.com direttamente o tramite una tecnologia partner di terzi ("Fornitore terzo"), il Partner concorda quanto segue:
 - a. **Tempo di operatività - Livelli di servizio:** Il Partner farà quanto commercialmente ragionevole per offrire i servizi a livello globale con un Tempo di operatività target della connessione del 99,8%. "Tempo di operatività" indica i minuti durante i quali il sistema di prenotazione del Partner è collegato all'API del Partner di Booking.com mettendo i Servizi di trasporto a disposizione dei Clienti al fine di richiedere e completare i Viaggi nell'arco di un mese solare. Eventuali fattori esterni che contribuiscono all'interruzione del servizio, come ad esempio un guasto della connessione ISP del cliente, latenza sulla rete Internet pubblica, problemi di routing nella dorsale di Internet, ecc. non rientrano nell'ambito di applicazione del Livello di servizio del Tempo di operatività.
 - b. **Conformità API del Partner:** Il Partner non dovrà arrecare alcun disturbo, provocare alcuna interruzione, ledere la disponibilità o comunque influire negativamente sulla funzionalità dell'API del Partner di Booking.com e di volta in volta dovrà implementare e rispettare tutti i requisiti tecnici e le richieste ragionevoli di Booking.com inerenti all'integrazione, al funzionamento, alla manutenzione, all'interruzione, alla sospensione e alla revoca dell'uso dell'API del Partner di Booking.com.
 - c. **Nuove versioni dell'API:** Occasionalmente Booking.com può far uscire nuove versioni dell'API del Partner di Booking.com dotate di nuove funzionalità e caratteristiche. Per evitare interruzioni dell'attività del Partner, Booking.com farà quanto ragionevolmente possibile per mantenere la compatibilità con almeno una versione inferiore. Se non fosse possibile o se Booking.com sceglie di eliminare gradualmente una versione precedente dell'API del Partner di Booking.com darà preavviso al Partner affinché migri verso una nuova versione dell'API del Partner di Booking.com.
 - d. **Risposte degli endpoint API:** Il Partner garantirà un Livello di servizio del tempo di risposta (compreso il tempo di rete dal centro dati dell'operatore) per ogni endpoint fornito, come segue:

Endpoint	Tempo di risposta - Livello di servizio	
Per risultati di ricerca della disponibilità: /v2/search-results	Soglie	Tempo di risposta - Livello di servizio
	99,95% percentile Su tutte le prenotazioni, 99,95 entro 1000 millisecondi	<1000 millisecondi (media su 1 mese)
	100%	<2500 millisecondi (media su 1 mese)
Visualizzare l'elenco delle Prenotazioni del Partner: /v1/bookings	Il Partner si impegna a farlo con una frequenza non superiore a 5 minuti.	
Accettare o rifiutare una Prenotazione: /v1/bookings/.../responses	Accettare o rifiutare una Prenotazione o apportare modifiche nel rispetto dei Livelli di servizio di cui al paragrafo 2.2 della Parte 1: Accordo generale sui livelli di servizio e procedure operative.	
Fornire i dati del Veicolo e del Conducente: /v2/bookings/.../assignDriver	Fornire i dati del Veicolo e del Conducente nel rispetto dei Livelli di servizio di cui al paragrafo 2.5 della Parte 1: Accordo generale sui livelli di servizio e procedure operative.	

3. GESTIONE DEGLI INCONVENIENTI

- 3.1 Il Partner farà tutto quanto ragionevolmente possibile per garantire che, nel caso in cui riscontri un'interruzione non programmata, un difetto o un'altra compromissione della connessione dell'API del Partner di Booking.com o problemi che compromettono la piena funzionalità e le prestazioni della connessione o la fornitura dei Servizi di trasporto (e/o i Servizi come Aggregatore delle piattaforme, a seconda dei casi) (un "Inconveniente"), dovrà tempestivamente:
 - a. comunicare per iscritto a Booking.com i dettagli dell'Inconveniente entro trenta (30) minuti dal momento in cui si è verificato (indipendentemente dal fatto che l'Inconveniente accada o meno nell'Orario d'ufficio);
 - b. adottare tempestivamente misure correttive per risolvere quanto prima l'Inconveniente (o chiedere di farlo al suo Fornitore terzo);
 - c. su richiesta di Booking.com fornire tutti i dettagli dell'Inconveniente, come ad esempio un rapporto sulle sue cause principali; e
 - d. tenere Booking.com ragionevolmente informata sullo stato e il tempo di risoluzione previsto dell'Inconveniente.
- 3.2 Il Partner effettuerà regolarmente il backup dei dati in modo da evitare lunghi tempi di inattività e, in caso di Inconveniente, da ripristinare e rendere di nuovo disponibili tutti i dati entro massimo 24 ore.

4. INTERRUZIONI PROGRAMMATE E GESTIONE DELLE MODIFICHE

- 4.1 Se il Partner apporta una modifica al proprio sistema tale da influenzare la connessione all'API del Partner di Booking.com in termini di funzionalità, ambito e prestazioni, dovrà darne preventiva comunicazione a Booking.com tramite il Centro Assistenza Partner quanto prima e in ogni caso entro due (2) settimane dalla modifica.
- 4.2 Il Partner può effettuare interruzioni programmate per la manutenzione (una "Interruzione programmata") purché garantisca che:
 - a. non ci saranno più di otto (8) ore di Interruzioni programmate per ogni mese solare;
 - b. ogni Interruzione programmata non avrà una durata superiore a due (2) ore con un intervallo di tempo di almeno quattro (4) ore tra ogni singola interruzione programmata;
 - c. l'Interruzione programmata non sarà effettuata tra il venerdì ore 19:00 UK GMT e la domenica ore 23:59 UK GMT, a meno che:
 - i. per risolvere un Inconveniente rilevante non siano necessari dei lavori, nel qual caso dovrà essere dato il massimo preavviso scritto possibile a Booking.com; o
 - ii. Booking.com non abbia concordato in anticipo per iscritto la sospensione.

PARTE 3: RICHIESTA A BREVE E PRENOTAZIONE SU RICHIESTA

1. APPLICABILITÀ

- 1.1 Questa Parte 3: Le Richieste a breve e le Prenotazioni su richiesta si applicheranno solo se il Partner ha concordato per iscritto con Booking.com la relativa abilitazione.
- 1.2 Alcuni requisiti di cui al presente Documento Operativo del Partner saranno modificati per le Richieste a breve e le Prenotazioni su richiesta come segue:

Riferimento	Argomento	Requisiti della Richiesta a breve	Requisiti della Prenotazione su richiesta
Paragrafo 2.2 (Accettazione)	Accettazione - Livello di servizio	L'accettazione deve essere ricevuta dal sistema di prenotazione del Partner entro 10 secondi dal momento in cui tale Prenotazione viene effettuata o modificata.	L'accettazione deve essere ricevuta dal sistema di prenotazione del Partner entro 10 secondi dal momento in cui tale Prenotazione viene effettuata o modificata.
Paragrafo 2.5 (Assegnazione del conducente e del veicolo)	Dati del Conducente e del Veicolo Livello di servizio	Appena possibile, ma in ogni caso, in qualsiasi momento fino a 15 minuti prima dell'Orario di prelievo.	Entro 10 secondi dalla Prenotazione.
Paragrafo 2.6 (Tracciamento del viaggio del cliente)	Obbligo di effettuare il Tracciamento del viaggio del cliente	Necessario come da paragrafo 2.6.	Nessun obbligo di conformità al paragrafo 2.6.
Paragrafo 2.8a (Periodo minimo di attesa)	Obbligo di attendere il Periodo minimo di attesa presso la Località di prelievo	Necessario come da paragrafo 2.8a.	Necessario come da paragrafo 2.8a, ad eccezione delle seguenti definizioni: “Periodo minimo di attesa in aeroporto” indica 5 minuti per una Località di prelievo in aeroporto a decorrere dall'Orario di prelievo o un periodo maggiore concordato dal Partner con le sue Flotte finali e/o i Conducenti. “Periodo minimo di attesa non in aeroporto” indica 5 minuti per una Località di prelievo non in aeroporto a decorrere dall'Orario di prelievo o un periodo maggiore concordato dal Partner con le sue Flotte finali e/o i Conducenti.
Paragrafo 2.9b (Arrivo in orario)	Obbligo di rispettare i Livelli di servizio dell'Arrivo in orario e corrispondere i Recuperi dei costi applicabili	Nessun obbligo di conformità al paragrafo 2.9b.	Nessun obbligo di conformità al paragrafo 2.9b.
Paragrafo 3.7 (Livelli di servizio per la corretta erogazione del servizio)	Obbligo di rispettare i Livelli di servizio per la corretta erogazione del servizio e corrispondere i Recuperi dei costi applicabili	Necessario come da paragrafo 3.7.	Nessun obbligo di conformità al paragrafo 3.7.
Paragrafo 4 (Cancellazioni)	Obbligo di rispettare i Livelli di servizio per le Cancellazioni e corrispondere i Recuperi dei costi applicabili	Nessun obbligo di conformità al paragrafo 4.	Nessun obbligo di conformità al paragrafo 4.
Programma Partner Preferenziale	Parametri qualitativi inclusi al fine di stabilire se il Partner ha i requisiti per aderire al Programma Partner Preferenziale	I parametri qualitativi delle Prenotazioni con Richiesta a breve non contribuiranno all'idoneità per il Programma Partner Preferenziale.	I parametri qualitativi delle Prenotazioni su richiesta non contribuiranno all'idoneità per il Programma Partner Preferenziale.

- 1.3 A scanso di equivoci, tutti i termini di cui al presente Documento sul Programma Partner si applicheranno alle Prenotazioni su richiesta e alle Richieste a breve e saranno ad esse collegati.