

DOCUMENT D'EXPLOITATION DU PARTENAIRE

DOCUMENT D'EXPLOITATION DU PARTENAIRE

PARTIE 1 : DÉFINITIONS S'APPLIQUANT AU PRÉSENT DOCUMENT D'EXPLOITATION DU PARTENAIRE

1. DÉFINITIONS

Les définitions supplémentaires suivantes s'appliqueront dans le présent Document d'exploitation du Partenaire :

TERME	DÉFINITION
Partenaire affilié	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Temps d'attente minimum à l'aéroport	correspond à 45 minutes à partir de l'Heure de ramassage pour un Lieu de ramassage situé dans un aéroport, sauf accord contraire par écrit avec le responsable du compte de Booking.com, plus toute Durée supplémentaire convenue à l'avance.
Lieu de ramassage situé dans un aéroport	désigne le Lieu de ramassage comme stipulé dans la Réservation et qui est catégorisé comme situé au sein d'un aéroport par Booking.com.
Assigné	désigne un Chauffeur spécifique désigné par le Partenaire ou, le cas échéant, la Flotte finale, pour effectuer la Course. Un Chauffeur est réputé assigné à une Course une fois que le Partenaire (ou la Flotte finale, selon le cas) a communiqué à Booking.com les informations complètes sur le Véhicule et le Chauffeur.
Score moyen	désigne le score moyen de la question d'évaluation globale du sondage après la course (il est à noter que ce score exclura toute Course pour laquelle une réclamation a été déposée et pour laquelle le Partenaire (et le Chauffeur et/ou la Flotte finale) n'a été déclaré coupable d'aucune faute).
Réservation	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
API du Partenaire de Booking.com	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Données de Booking.com	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Annulation	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Délai d'annulation	désigne la période autorisée avant l'Heure de ramassage jusqu'à laquelle un Client peut annuler une Réservation et recevoir un remboursement complet. Le Partenaire ne recevra pas le Tarif de la Réservation et cette période est convenue entre Booking.com et le Partenaire de temps à autre et saisie dans l'API du Partenaire de Booking.com et/ou sur le Portail du Partenaire.
Recouvrement des coûts	désigne, selon le contexte, soit : (a) les montants demandés au, et payables par le, Partenaire pour tout dommage encouru par Booking.com en raison du manquement du Partenaire à respecter les Niveaux de service définis dans le présent Document d'exploitation du Partenaire, soit (b) les montants demandés à, et payables par, la partie concernée pour les dommages encourus en raison d'une Annulation, dans chaque cas comme défini dans le présent Document d'exploitation du Partenaire ou tel que convenu par les parties, par écrit, de temps à autre.
Client	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Annulation du Client	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Client défaillant	a le sens donné à ce terme au paragraphe 2.8b dans le présent Document d'exploitation du Partenaire.
Taux de refus	désigne le pourcentage de Réservations refusées par le Partenaire.
Chauffeur	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Chauffeur assigné	désigne le pourcentage de Courses réalisées par le Partenaire et pour lesquelles les Informations complètes sur le Véhicule et le Chauffeur étaient disponibles.
Retard du Chauffeur	désigne tout retard à cause duquel le Véhicule et son Chauffeur ne sont pas présents au Lieu de ramassage à l'Heure de ramassage.
Événement Chauffeur	désigne toute confirmation en temps réel qui pourrait inclure (sans toutefois s'y limiter) la géocalisation, les confirmations de la latitude et de la longitude du lieu, la confirmation que le Chauffeur est en route vers une Réservation, la confirmation que le Chauffeur est arrivé sur le Lieu de ramassage, la confirmation que le Chauffeur a trouvé le Client et/ou commencé la Course, la confirmation que le Client a été déposé au Lieu de dépose et que la Course a été réalisée, ainsi que tout autre événement Chauffeur requis dans ou via l'API du Partenaire de Booking.com et/ou le Portail du Partenaire.
Événements Chauffeur enregistrés	désignent le pourcentage de Courses non annulées réalisées par le Partenaire et ses Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale, pour lesquelles des informations sur les Événements Chauffeur ont été enregistrées auprès de Booking.com.

Chauffeur défaillant	désigne les Courses pour lesquelles le Chauffeur ou le Véhicule ne s'est pas présenté au Lieu de ramassage à l'Heure de ramassage et/ou n'a pas attendu le Temps d'attente minimum totale.
Lieu de dépose	désigne le lieu vers lequel le Client devra être transporté dans un Véhicule conduit par le Chauffeur tel qu'indiqué dans les informations sur la Réservation fournies au Partenaire par Booking.com.
Flotte finale	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Temps d'attente estimé	désigne pour les Réservations à la demande le temps que le Partenaire estime nécessaire pour que le Chauffeur et le Véhicule arrivent au Lieu de ramassage.
Prestations additionnelles	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Programme Genius	désigne le programme de fidélité et de groupes fermés d'utilisateurs de Booking.com (et/ou de sa Société affiliée Booking.com B.V.).
Incident	désigne un événement qui résulte en une réclamation d'un Client, par exemple, un Incident peut inclure (sans toutefois s'y limiter) un Véhicule sale, un déclassement de Véhicule, des demandes, telles qu'un siège enfant, ignorées, un accident de voiture, tout autre événement stipulé comme constituant un incident sur le Portail du Partenaire ou autrement notifié par Booking.com au Partenaire comme étant un incident à ces fins.
Taux d'incident	désigne le pourcentage de Courses associées à un Incident.
Course incomplète	désigne une Course qui n'a pas été complètement réalisée par le Chauffeur en raison d'une erreur de ce dernier, par exemple (mais sans s'y limiter) le transport d'un Client au mauvais Lieu de dépose suite à une erreur du Chauffeur.
Véhicule incorrect	désigne un type de véhicule différent de celui réservé par le Client, tel que : (i) le type de véhicule constitue un déclassement (par exemple, une berline standard alors qu'un véhicule de luxe a été réservé, une voiture essence ou diesel standard alors qu'un véhicule électrique ou hybride a été réservé), (ii) le type de véhicule possède moins de places ou de capacité pour les bagages que ceux spécifiés dans la Réservation (par exemple, deux berlines de quatre personnes chacune alors qu'un minibus de sept places a été réservé). Afin d'éviter toute ambiguïté, un surclassement de Véhicule ne sera pas considéré comme un Véhicule incorrect.
Temps d'arrivée estimé initial du Chauffeur	désigne, pour les Réservations À la demande, le temps que le Partenaire estime nécessaire pour que le Chauffeur et le Véhicule arrivent au Lieu de ramassage une fois qu'un Chauffeur spécifique a été Assigné à la Réservation en question. Le Temps d'arrivée estimé initial du Chauffeur peut différer du Temps d'attente estimé.
Course	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Délai nécessaire	désigne une période de temps fixe comprise entre deux (2) et vingt-quatre (24) heures comme durée minimum avant le début d'une Course que le Partenaire, ses Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale peuvent prendre en charge, tel que convenu entre Booking.com et le Partenaire, à tout moment, et saisie dans l'API du Partenaire de Booking.com ou le Portail du Partenaire.
Temps d'attente minimum	désigne le Temps d'attente minimum à l'aéroport ou le Temps d'attente minimum hors aéroport, selon le cas.
Demande expresse	désigne une Réservation pour laquelle l'Heure de ramassage demandée est plus de 30 minutes, mais moins de 2 heures de l'heure à laquelle la Réservation est faite par le Client (ou par Booking.com, lorsqu'il s'agit d'une Reprise de course).
Montant net	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Temps d'attente minimum hors aéroport	correspond à 15 minutes à partir de l'Heure de ramassage pour un Lieu de ramassage situé hors d'un aéroport, sauf accord contraire par écrit avec le responsable du compte de Booking.com, plus toute Durée supplémentaire convenue à l'avance.
Lieu de ramassage hors aéroport	désigne le Lieu de ramassage comme stipulé dans la Réservation et qui est catégorisé comme n'étant pas situé dans un aéroport par Booking.com.
Horaires de bureau	désignent les heures d'ouverture du bureau du Partenaire telles que convenues par écrit par les parties, à tout moment, et saisies dans l'API du Partenaire de Booking.com ou sur le Portail du Partenaire.
Durée supplémentaire	désigne une durée supplémentaire ajoutée à l'Heure de ramassage indiquée dans la Réservation spécifique à ce Lieu de ramassage situé dans un aéroport afin d'avoir une durée plus longue pour permettre au Client de passer par les contrôles de sécurité et de récupérer ses bagages.
À la demande	désigne une Réservation pour laquelle l'Heure de ramassage demandée est comprise entre 0 et 30 minutes à compter de l'heure à laquelle la Réservation est faite par le Client (ou par Booking.com, lorsqu'il s'agit d'une Reprise de course).
À l'heure	a le sens donné à ce terme au paragraphe 2.9a dans le présent Document d'exploitation du Partenaire.

Refus du Partenaire	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Portail du Partenaire	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Données à caractère personnel	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Lieu de ramassage	désigne le lieu où il est prévu que le Client retrouve le Chauffeur à l'Heure de ramassage afin de commencer la Course (comme indiqué dans les informations sur la Réservation fournies au Partenaire, à son Chauffeur ou à la Flotte finale, selon le cas, par Booking.com).
Heure de ramassage	désigne l'heure à laquelle il est prévu que le Client retrouve le Chauffeur sur le Lieu de ramassage afin de commencer la Course (comme indiqué dans les informations sur la Réservation fournies au Partenaire, à son Chauffeur ou à la Flotte finale, selon le cas, par Booking.com), telle que modifiée en vertu du paragraphe 2.6 (<i>Suivi des courses du Client</i>).
Évaluation après la Course	désigne un score de sondage après la Course fourni par le Client une fois la Course réalisée. Le score va de 1 à 5, 5 étant le score le plus élevé.
Réservée à l'avance	désigne une Réservation pour laquelle l'Heure de ramassage demandée est au moins deux heures après l'heure à laquelle la Réservation est faite par le Client (ou par Booking.com, lorsqu'il s'agit d'une Reprise de course).
Plan d'amélioration de la qualité	désigne un processus auquel le Partenaire sera soumis au cas où il ne répondrait pas aux attentes minimum en termes de qualité, avec confirmation de Booking.com par e-mail ou sur le Portail du Partenaire.
Tarifs	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Reprise de course	désigne une Réservation qui a été demandée au nom d'un Client par Booking.com ou l'équipe du service clients d'un Partenaire affilié (ou automatiquement par la Plate-forme Booking.com) et acceptée par le Partenaire (au nom de ses Chauffeurs et/ou de sa Flotte finale) pour réaliser une Course client alors que Booking.com considère qu'un autre de ses partenaires n'honorera probablement pas la Réservation ou a échoué autrement. La Reprise de course peut donc être Réservée à l'avance, une Demande expresse ou À la demande et sera traitée en conséquence.
Tarif au détail	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Niveaux de service	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Véhicule surclassé	désigne un type de véhicule représentant un surclassement par rapport à celui réservé par le Client, tel que : (i) une voiture de luxe alors que le Client a commandé une berline standard, (ii) un minibus pour dix passagers et leurs bagages alors que le Client a commandé un véhicule pour sept personnes et leurs bagages, (iii) une berline hybride ou électrique alors que le Client a commandé une berline standard essence ou diesel. Afin d'éviter toute ambiguïté, lorsqu'un Client a commandé une berline standard, la fourniture d'un minibus/monospace pouvant accueillir plus de quatre passagers ne sera pas considérée comme un Véhicule surclassé.
Véhicule	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.
Informations sur le Véhicule et le Chauffeur	a le sens donné à ce terme dans les Conditions générales.

PARTIE 1 : ACCORD GÉNÉRAL DE NIVEAUX DE SERVICE ET PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

1. NIVEAUX DE SERVICE

1.1 Niveaux de service et Recouvrement des coûts

- a. Lorsqu'un Niveau de service est défini dans le présent Document d'exploitation du Partenaire, le Partenaire s'assurera que l'indicateur de performance requis par le Niveau de service est atteint au minimum. Si le Niveau de service n'est pas respecté et si un Recouvrement des coûts est alors applicable, Booking.com se réserve le droit de collecter le Recouvrement des coûts, déductible du Montant net.
- b. Les deux parties conviennent que le Recouvrement des coûts représente un montant proportionnel aux préjudices subis par Booking.com résultant d'un manquement du Partenaire (ou des Chauffeurs ou de la Flotte finale) à fournir ce Niveau de service. Les parties conviennent et reconnaissent que les montants sont généralement définis et calculés sous forme de pourcentage du Tarif net, qui reflète en moyenne les préjudices subis par Booking.com.
- c. Le droit de Booking.com de recevoir un Recouvrement des coûts vient s'ajouter à, et n'affecte en rien, tout droit de recours de Booking.com ou de l'un de ses Partenaires affiliés dont il bénéficierait autrement.

1.2 Conformité avec le Document des procédures opérationnelles

- a. Le Partenaire reconnaît que son degré de conformité aux obligations définies dans le présent Document des procédures opérationnelles pourrait influencer le nombre de Réservations qu'il pourrait recevoir et Booking.com (et ses Partenaires affiliés) se réserve le droit d'ajuster les classements sur la Plate-forme Booking.com par le biais du Programme des partenaires privilégiés et/ou Genius, ou de toute autre manière, pour le refléter.

2. PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES GÉNÉRALES

2.1 Horaires de service et Disponibilité pour le ramassage :

- a. Les Partenaires doivent être en mesure d'honorer et s'assurer que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale, honorent les Réservations, comme suit :

Mode de réservation	Niveau de service - Disponibilité pour le ramassage
Portail du Partenaire	Conformément aux heures de ramassage définies sur le Portail du Partenaire.
API du Partenaire de Booking.com	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an, quels que soient les Horaires de bureau.

- b. Le Partenaire et le Chauffeur et, le cas échéant, la Flotte finale doivent être joignables par téléphone à tout moment lorsqu'ils fournissent les Services de transport aux Clients, quels que soient leurs Horaires de bureau.

2.2 Acceptation :

- a. Les Réservations seront reçues et acceptées par le Partenaire, conformément à ce qui suit :

Mode de réservation	Méthode d'acceptation pour les Réservations ou les modifications d'une Réservation	Niveau de service - Acceptation
Portail du Partenaire	Si une Réservation (ou une modification) est envoyée, pour laquelle l'Heure de ramassage n'est pas antérieure au Délai nécessaire, le Partenaire doit prendre toutes les mesures raisonnables pour accepter (ou refuser) rapidement la Réservation sur le Portail du Partenaire. Si aucune acceptation n'a été fournie par le Partenaire, la Réservation est considérée comme acceptée par le Partenaire.	<u>Pendant les Horaires de bureau</u> : Toute mesure raisonnable pour accepter (ou refuser) rapidement la Réservation sur le Portail du Partenaire dans l'heure suivant la réception de la Réservation. <u>Hors des Horaires de bureau</u> : Toute mesure raisonnable pour accepter (ou refuser) rapidement la Réservation sur le Portail du Partenaire dans l'heure suivant la reprise des Horaires de bureau. Si aucune acceptation n'a été fournie par le Partenaire, la Réservation est considérée comme acceptée par le Partenaire.
API du Partenaire de Booking.com	Si Booking.com reçoit une acceptation du système de réservation du Partenaire confirmant la Réservation (ou une modification), la Réservation est considérée avoir été acceptée par le Partenaire.	L'acceptation doit être reçue du système de réservation du Partenaire dans les dix secondes suivant la réalisation ou la modification de la Réservation.

2.3 Demandes spéciales et modifications

- a. Booking.com transmettra en temps opportun toutes les informations possibles relatives à toute demande spéciale effectuée par le Client au sujet d'une Réservation, et le Partenaire prendra toutes les mesures raisonnables pour s'adapter et répondre à cette demande spéciale et il s'assurera que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale s'y adaptent et y répondent également. Booking.com ne saurait être tenu responsable de quelque manière que ce soit eu égard à ces demandes spéciales ou à la façon dont elles sont satisfaites.
- b. Modifications avant la Course : Si le Client demande une Course différente de celle spécifiée dans les informations sur la Réservation avant l'Heure de ramassage, le Partenaire (et ses Chauffeurs et/ou Flottes finales, selon le cas) indiquera au Client de contacter le service clients de Booking.com pour apporter ces modifications. Le Partenaire acceptera et respectera toutes les modifications relatives à une Réservation communiquées par Booking.com avant l'Heure de ramassage sans aucuns frais additionnels, sauf en cas de modifications substantielles majeures (selon l'appréciation raisonnable de Booking.com), auquel cas la Réservation sera classée comme une Annulation du Client et une nouvelle Réservation sera effectuée. Tous les frais additionnels pour les modifications demandées par le Client avant le début de la Course doivent être convenus avec Booking.com selon le mode indiqué par Booking.com de temps à autre (dans ce cas, les frais additionnels seront considérés comme inclus dans le Tarif au détail).
- c. Modifications pendant la Course : Si un Client demande une Course différente de celle spécifiée dans les informations de la Réservation pendant la Course, le Chauffeur et le Client devront convenir du parcours et du paiement de tous les frais additionnels éventuels. Le Partenaire s'assurera que le Chauffeur fasse preuve de considération appropriée et raisonnable pour les demandes mineures et les inclue dans la Réservation initiale sans frais additionnels. Tout ajustement et frais additionnels convenus avec le Client pendant la Course doivent être payés par le Client directement au Chauffeur (dans ce cas, les frais additionnels ne seront pas considérés comme inclus dans le Tarif au détail).

2.4 Prestations additionnelles

- a. Des Prestations additionnelles peuvent être convenues entre Booking.com et le Partenaire, par écrit, à tout moment.
- b. Associées à une Réservation, les Prestations additionnelles seront considérées comme faisant partie des Services de transport que le Partenaire et le Chauffeur et, le cas échéant, la Flotte finale sont tenus et responsables de fournir. Tous frais pour des Prestations additionnelles seront par conséquent inclus dans le Tarif au détail et payés aux Tarifs indiqués. Le Recouvrement des coûts s'appliquera à ces Prestations additionnelles (le cas échéant).

2.5 Attribution du Chauffeur et du Véhicule :

- a. Le Partenaire doit fournir les Informations sur le Véhicule et le Chauffeur applicables à la Réservation, ou s'assurer qu'ils soient fournis, à Booking.com conformément à ce qui suit :

Mode de réservation	Méthode de fourniture des Informations sur le Véhicule et le Chauffeur	Niveau de service - Informations sur le Véhicule et le Chauffeur
Portail du Partenaire	Par le biais du Portail du Partenaire	Dès que raisonnablement possible, mais dans tous les cas, jusqu'à 1 heure avant l'Heure de ramassage.
API du Partenaire de Booking.com	Par le biais de l'API du Partenaire de Booking.com	Dès que raisonnablement possible, mais dans tous les cas, jusqu'à 1 heure avant l'Heure de ramassage.

- b. Au cas où un Chauffeur ne serait pas Assigné à une Réservation conformément aux délais définis dans le présent paragraphe 2.5, Booking.com se réserve le droit d'annuler (ou de réallouer) cette Réservation. Une telle annulation sera traitée comme un Refus du Partenaire, sauf que Booking.com choisira, à sa seule discrétion, de renoncer à tout Recouvrement des coûts applicable.
- c. Le Partenaire est tenu de s'assurer que le Chauffeur assigné pour honorer une Réservation dispose de toutes les informations de la Réservation à l'avance.

2.6 Suivi des courses du Client

- a. Si le vol du Client vers le Lieu de ramassage est modifié (p. ex. si le vol du Client est avancé ou retardé), l'Heure de ramassage doit être ajustée afin de tenir compte de la différence entre l'heure prévue et l'heure réelle d'arrivée du vol. Cette heure prévaut sur l'Heure de ramassage prévue initialement pour cette Réservation (et toutes les références à l'Heure de ramassage devront être interprétées en conséquence) et sera utilisée pour l'évaluation des Niveaux de services pertinents. Par exemple, si le vol du Client est retardé de 30 minutes, l'Heure de ramassage doit alors être retardée de 30 minutes ; si le vol du Client est avancé de 45 minutes, l'Heure de ramassage doit alors être avancée de 45 minutes.
- b. Il est de la responsabilité du Partenaire de surveiller ces arrivées retardées et/ou avancées et de faire les ajustements nécessaires pour s'assurer que le Chauffeur est au Lieu de ramassage À l'heure.
- c. En cas de vols redirigés vers un nouveau Lieu de ramassage, le Partenaire prendra toutes les mesures raisonnables pour honorer la Réservation. Néanmoins, si le détournement se produit :
 - i. avant le Délai nécessaire à destination d'un nouveau Lieu de ramassage que le Partenaire n'est pas en mesure d'honorer, il en avisera Booking.com dans les meilleurs délais et annulera la Réservation comme un Refus du Partenaire ;
 - ii. après le Délai nécessaire à destination d'un nouveau Lieu de ramassage que le Partenaire n'est pas en mesure d'honorer, il le traitera comme un Client défaillant et suivra les étapes décrites au paragraphe 2.8b (*Client défaillant*).

2.7 Événements Chauffeur

- a. Le Partenaire s'assurera que chacun de ses Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale, fournissent des Événements Chauffeur :
 - i. au moyen de l'application mobile de Booking.com spécifique aux Chauffeurs (d'une autre méthode ou d'un autre système, y compris l'API du Partenaire de Booking.com ou le Portail du Partenaire, le cas échéant, telle qu'actualisée de temps à autre à l'entière discrétion de Booking.com) ; ou
 - ii. à l'entière discrétion de Booking.com et en accord avec le Partenaire, à l'aide d'une application similaire utilisée par le Partenaire ou un autre système, à condition que ladite application ou ledit système de communication fournisse des informations équivalentes à Booking.com.
- b. S'il a été demandé au Partenaire de fournir des Événements Chauffeur, le Partenaire reconnaît et convient que tout manquement des Chauffeurs et/ou de la Flotte finale à fournir ces Événements Chauffeur pourrait entraîner :
 - i. la suspension du paiement pour la Réservation applicable par Booking.com (que Booking.com a le droit de suspendre) ;
 - ii. la suspension ou l'exclusion du Partenaire qui ne recevra plus de Réservations (y compris l'exclusion des résultats de recherche applicables) ;
 - iii. l'intégration au Plan d'amélioration de la qualité ;
 - iv. la réaffectation des Réservations futures à un autre partenaire de Booking.com ; et/ou
 - v. la retenue et la collecte du Recouvrement des coûts applicable auprès du Partenaire.
- c. Si un Partenaire conteste l'application d'un Recouvrement des coûts, il doit prouver le litige ou le problème en fournissant des informations précises sur les Événements Chauffeur enregistrés à Booking.com. En l'absence d'Événements Chauffeur ou si les Événements Chauffeur s'avèrent inexacts, le Partenaire reconnaît et convient que :
 - i. il pourra devoir fournir des preuves supplémentaires à Booking.com dès que possible et au plus tard sept (7) jours après toute demande ; et
 - ii. le Recouvrement des coûts sera appliqué à la seule et absolue discrétion de Booking.com.

2.8 Ramassage du Client et temps d'attente

- a. **Temps d'attente minimum :** le Partenaire s'assurera que le Chauffeur attende le Client au Lieu de ramassage pendant le Temps d'attente minimum plus toute Durée supplémentaire (le cas échéant) pour toutes les Réservations.
- b. **Client défaillant :** Si le Client n'est pas au Lieu de ramassage à l'Heure de ramassage (ou à la fin du Temps d'attente minimum, le cas échéant), le Client peut être considéré comme un « **Client défaillant** ». En cas de Client défaillant, le Partenaire (ou le Chauffeur ou la Flotte finale, selon le cas) devra contacter Booking.com en lui envoyant une annulation via l'API ou par téléphone pour l'informer de la situation et recevoir la confirmation qu'il peut considérer la Réservation annulée et le statut « Libéré » appliqué, à savoir que le Partenaire et le Chauffeur peuvent reprendre le cours normal de leur activité de travail.

2.9 Arrivée à l'heure

- a. Le Partenaire s'assurera que le Véhicule et son Chauffeur sont à l'heure pour commencer la Course (« À l'heure ») en arrivant au Lieu de ramassage pour l'Heure de ramassage (heure qui peut être modifiée par toute Durée supplémentaire ou en vertu du paragraphe 2.6 (*Suivi des courses du Client*)). Plus précisément, un Chauffeur et un Véhicule ne peuvent être À l'heure qu'une fois arrivés au point de rendez-vous spécifique du Lieu de ramassage comme convenu sur le Portail du Partenaire et/ou l'API du Partenaire de Booking.com. Booking.com et le Partenaire conviendront de points de rendez-vous précis pour les Lieux de ramassage dans les principaux sites de transit de passagers (aéroports, gares et ports).
- b. Dans tous les cas, un Chauffeur ou un Véhicule qui n'est pas présent au bon point de rendez-vous du Lieu de ramassage À l'heure sera traité conformément aux Niveaux de service définis ci-après :

Type de ramassage	Définition	Recouvrement des coûts (payable par le Partenaire sous forme de % du Montant net pour la Réservation en question)
Tous les Lieux de ramassage	Chauffeur défaillant	150 %
	Tout Retard du Chauffeur pour lequel le Partenaire ne peut pas fournir la preuve à Booking.com que le Partenaire, le Chauffeur ou la Flotte finale (le cas échéant) a contacté le Client pour l'avertir du Retard du Chauffeur	150 %
Lieu de ramassage hors aéroport	Tout Retard du Chauffeur de 15 minutes maximum par rapport à l'Heure de ramassage pour lequel le Partenaire peut fournir la preuve à Booking.com que le Partenaire, le Chauffeur ou la Flotte finale (le cas échéant) a contacté le Client pour l'avertir du Retard du Chauffeur	50 %
	Retard du Chauffeur de plus de 15 minutes par rapport à l'Heure de ramassage	150 %
Lieu de ramassage situé dans un aéroport	Tout Retard du Chauffeur de 20 minutes maximum par rapport à l'Heure de ramassage pour lequel le Partenaire peut fournir la preuve à Booking.com que le Partenaire, le Chauffeur ou la Flotte finale (le cas échéant) a contacté le Client pour l'avertir du Retard du Chauffeur	50 %
	Tout Retard du Chauffeur de plus de 20 minutes jusqu'à 30 minutes par rapport à l'Heure de ramassage pour lequel le Partenaire peut fournir la preuve à Booking.com que le Partenaire, le Chauffeur ou la Flotte finale (le cas échéant) a contacté le Client pour l'avertir du Retard du Chauffeur	80 %
	Retard du Chauffeur de plus de 30 minutes par rapport à l'Heure de ramassage	150 %

- c. Le Partenaire doit informer Booking.com et le Client de tout retard du Chauffeur dès que possible, via l'API du Partenaire de Booking.com si disponible, ou par téléphone.

3. NORMES DE QUALITÉ

3.1 Prestation des services :

- a. Le Partenaire s'assurera que les Chauffeurs :
 - i. sont professionnels et polis avec les Clients à tout moment et qu'ils fournissent une aide et des conseils au Client dans la mesure du possible ;
 - ii. écoutent et respectent les souhaits du Client concernant l'ambiance à l'intérieur du Véhicule, en particulier le respect de la vie privée du Client à l'intérieur du Véhicule ;
 - iii. utilisent leurs connaissances des routes et des conditions de circulation en cours pour accomplir la Réservation le plus rapidement et le plus sûrement possible ;
 - iv. vérifient qu'ils ont pris en charge le bon Client en lui demandant son nom et qu'ils sont informés du bon Lieu de dépose ; et
 - v. obtiennent une note égale ou supérieure à la Note minimum établie par Booking.com pour le Territoire, telle que mise à jour de temps à autre à l'entière discrétion de Booking.com.
- b. Le Partenaire veillera, et s'assurera que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale veillent, à ce que les Véhicules :
 - i. soient sûrs, propres, non-fumeurs, sans odeur forte, confortables, en bon état de marche et qu'ils disposent du nombre de places et de l'espace pour les bagages indiqués dans la Réservation par le Client ; et
 - ii. répondent à toutes les exigences indiquées dans la Réservation, notamment concernant la qualité et le service.
- c. Si un Véhicule tombe en panne ou est impliqué dans un accident pendant la Course, le Partenaire demandera au Chauffeur d'essayer de terminer la Course dans les meilleurs délais possibles si les conditions sont sûres et que le transport est réalisable. Dans le cas contraire, le Partenaire organisera et fournira un autre moyen au Client pour terminer sa Course.

3.2 Suivi des performances de qualité :

- a. Le Partenaire s'assurera que les Services de transport sont réalisés conformément aux normes de qualité les plus strictes, et notamment, sans s'y limiter :
 - i. une fois une Réservation reçue, le Partenaire s'assurera que la Réservation est rapidement Assignée à un Chauffeur conformément au Niveau de service pertinent ;
 - ii. en garantissant la fourniture d'Événements Chauffeur exacts et les Événements Chauffeur enregistrés seront considérés inexacts si :
 - (a) ils sont envoyés en même temps ;
 - (b) ils sont envoyés à partir d'un lieu incorrect ;
 - iii. en maintenant un Score moyen satisfaisant, comme déterminé par Booking.com ;
 - iv. en maintenant un Taux de refus faible, comme déterminé par Booking.com ;
 - v. en maintenant un Taux d'incident faible, comme déterminé par Booking.com ;
 - vi. en maintenant de bonnes évaluations après la Course, comme déterminé par Booking.com.
- 3.3 Booking.com informera le Partenaire des attentes minimum actuelles en termes de qualité par e-mail ou sur le Portail du Partenaire et le Partenaire s'y conformera et s'assurera que les Chauffeurs et, le cas échéant, la Flotte finale s'y conforment également.
- 3.4 Afin que le Partenaire puisse connaître ses évaluations en termes de qualité, Booking.com peut fournir régulièrement au Partenaire certaines données sur la qualité, qui incluront les scores et les évaluations, comme décrits au paragraphe 3.2a. Booking.com peut également communiquer au Partenaire des données supplémentaires sur la qualité, par exemple, des extraits des avis et des commentaires de Clients, et lorsque ces informations sont fournies par Booking.com au Partenaire et qu'elles contiennent des Données à caractère personnel, il s'agira de Données de Booking.com et la Clause 13 (*Protection et sécurité des données*) des Conditions générales s'appliquera.

3.5 Non-respect des normes de qualité :

- a. Le Partenaire reconnaît et convient que le non-respect des normes de qualité susmentionnées pourrait entraîner :
 - i. la réduction du nombre de Réservations envoyées par Booking.com au Partenaire et/ou aux Chauffeurs et/ou à la Flotte finale ou de sa ou leur part de pourcentage ou étendue géographique pour les Réservations éventuelles ;
 - ii. l'intégration du Partenaire à un Plan d'amélioration de la qualité ;
 - iii. la résiliation ou la suspension du Contrat ;
 - iv. la réduction de la portée, de la capacité ou du classement du Partenaire sur la Plate-forme Booking.com ;
 - v. la réaffectation des Réservations à un autre partenaire de Booking.com.

3.6 Réclamations par les Clients ou les Chauffeurs

- a. Le Partenaire examinera les réclamations qu'il reçoit des Clients, des Chauffeurs ou via Booking.com au nom de ces parties, de manière rapide et exhaustive, conformément à sa procédure de réclamation et aux autres directives, lignes directrices et procédures de réclamation raisonnables que Booking.com pourra communiquer au Partenaire à tout moment. Le Partenaire transmettra tous les renseignements relatifs aux réclamations et toutes les informations pertinentes y afférant (y compris les résultats de l'examen des dites réclamations) à Booking.com dans les meilleurs délais possibles et dans tous les cas dans un délai n'excédant pas sept (7) jours après la prise de connaissance de la réclamation.
- b. Si la réclamation d'un Client porte sur un aspect particulier de la Course, Booking.com sera en droit de différer le paiement du solde du Montant net au Partenaire correspondant à la Réservation associée à cette Course jusqu'à ce que la réclamation soit résolue à la satisfaction raisonnable de Booking.com.

3.7 **Niveaux de service - Prestation correcte des services :**

- a. Si la réclamation d'un Client à propos d'une Course a été reconnue par l'équipe du service clients de Booking.com comme appartenant à l'une des catégories ci-dessous, elle constituera une violation du Niveau de service consistant à fournir un service correct et de bonne qualité à un Client et le Partenaire sera responsable du Recouvrement des coûts associé :

Catégorie de réclamation	Recouvrement des coûts (payable par le Partenaire sous forme de % du Montant net pour la Réservation en question)
Fourniture d'un Véhicule incorrect	25 %
Course incomplète	25 %
Prestations additionnelles non fournies par le Partenaire	25 %
Fourniture d'un Véhicule partagé pour la Course (lorsque les Chauffeurs prennent plusieurs Clients différents en même temps)	150 %
Autres réclamations du client retenues par les agents du service clients de Booking.com (par exemple, en raison de la saleté, de l'inconfort ou de l'odeur forte du Véhicule, de la conduite dangereuse du Chauffeur, du mauvais itinéraire suivi, du comportement non professionnel du Chauffeur, etc.)	25 %

3.8 **Programme des partenaires privilégiés**

- a. Le Partenaire reconnaît que Booking.com propose un programme préférentiel avec des critères d'éligibilité qui fournit aux Partenaires éligibles des privilèges pour se voir attribuer des Réservations. Le Partenaire peut vérifier s'il est éligible au Programme des partenaires privilégiés sur le Portail du Partenaire. Les critères d'éligibilité seront définis par Booking.com, à sa seule discrétion, et seront basés sur : (i) les Tarifs bas, (ii) les indicateurs de qualité (tels que la fourniture d'Événements Chauffeur exacts, le Score moyen, le Taux de refus, le Taux d'incident, les Évaluations après la Course), tous mesurés mensuellement sur les performances du mois précédent et (iii) (le cas échéant) l'éligibilité aux Offres et/ou au Programme Genius pour les Partenaires. Le Partenaire reconnaît que pour quitter le Programme des partenaires privilégiés, il doit fournir un préavis écrit à Booking.com pour ce faire.

3.9 **Programme Genius**

- a. Le Partenaire reconnaît que Booking.com fournit le Programme Genius qui permet aux Clients qui font partie du Programme Genius d'accéder à divers Avantages client et promotions. Le Partenaire comprend et reconnaît que l'accès par les Partenaires pour fournir des avantages et des promotions aux Clients via le Programme Genius sera soumis à des critères d'éligibilité (l'« **Éligibilité au Programme Genius** ») définis par Booking.com et communiqués au Partenaire, à tout moment.
- b. Le Partenaire reconnaît et atteste que s'il accepte de contribuer au Programme Genius via une remise sur le Tarif au détail parrainée par un Partenaire, des Tarifs ou un autre avantage (tel qu'un surclassement gratuit de Véhicule, des Prestations additionnelles gratuites ou d'autres conditions plus favorables pour le Client pour la Réservation et/ou la Course) (une « **Offre Genius du Partenaire** »), il fournira cette Offre Genius du Partenaire pour toutes les Réservations applicables et pour la période (la « **Période de promotion Genius** ») convenue par écrit avec Booking.com.
- c. Le Partenaire reconnaît que s'il souhaite arrêter une Offre Genius du Partenaire ou quitter le Programme Genius, il doit donner à Booking.com un préavis de trente (30) jours minimum et que s'il souhaite réintégrer le Programme Genius et/ou fournir une Offre Genius du Partenaire, cette réintégration pourra être soumise à une période d'attente, plus précisément définie dans les critères d'Éligibilité au Programme Genius ou autrement notifiée au Partenaire par écrit par Booking.com.

4. **ANNULATIONS**

- 4.1 Lorsqu'une partie a annulé une Réservation, un Recouvrement des coûts sera appliqué conformément à ce qui suit :

Type d'annulation	Moment de l'annulation	Recouvrement des coûts (% du Montant net pour la Réservation applicable)	Partie responsable du Recouvrement des coûts
Annulation du Client	Avant le Délai d'annulation avant l'Heure de ramassage	Aucun recouvrement des coûts	Non applicable
	Après le Délai d'annulation avant l'Heure de ramassage	Non applicable Traité comme une Course réalisée ¹	Non applicable
Client défaillant	S/O	Non applicable Traité comme une Course réalisée ²	Non applicable

¹ En vertu de la Clause 7.7 (Annulations du Client et Clients défaillants) des Conditions générales

² En vertu de la Clause 7.7 (Annulations du Client et Clients défaillants) des Conditions générales

Type d'annulation	Moment de l'annulation	Recouvrement des coûts (% du Montant net pour la Réservation applicable)	Partie responsable du Recouvrement des coûts
Refus du Partenaire	Plus de 24 heures avant l'Heure de ramassage	Aucun recouvrement des coûts	Non applicable
	Moins de 24 heures, mais plus de 2 heures avant l'Heure de ramassage	100 %	Partenaire
	Deux heures ou moins avant l'Heure de ramassage	150 %	Partenaire
Annulation de Booking.com - Partenaire responsable ³	Avant le Délai d'annulation avant l'Heure de ramassage	Aucun recouvrement des coûts	Non applicable
	Après le Délai d'annulation avant l'Heure de ramassage	100 %	Partenaire
Annulation de Booking.com - Aucune responsabilité ⁴	Avant le Délai d'annulation avant l'Heure de ramassage	Aucun recouvrement des coûts	Non applicable
	Après le Délai d'annulation avant l'Heure de ramassage	100 %	Booking.com

5. MODIFICATIONS DU DOCUMENT D'EXPLOITATION DU PARTENAIRE

5.1 Booking.com peut à tout moment mettre à jour et modifier tout ou partie du présent Document d'exploitation du Partenaire, y compris les Niveaux de service et le Recouvrement des coûts applicable, sous réserve d'un préavis au Partenaire et d'une période de préavis d'au moins trente (30) jours, un préavis qui peut être envoyé par e-mail ou par toute autre méthode autorisée en vertu du Contrat entre Booking.com et le Partenaire. Au cours de la période de préavis, le Partenaire peut résilier son Contrat avec Booking.com, s'il le décide. Toute version mise à jour ou modifiée du présent Document d'exploitation du Partenaire remplacera et aura préséance sur la version alors en vigueur, avec prise d'effet à la date spécifiée dans le préavis. Si le Partenaire ne donne pas d'avis de résiliation à Booking.com au cours de la période de préavis spécifiée dans le présent paragraphe, la version modifiée ou mise à jour du Document d'exploitation du Partenaire sera réputée acceptée par le Partenaire.

³ Applicable si le Partenaire ou ses Parties liées sont considérés (du point de vue raisonnable de Booking.com) comme responsables

⁴ Applicable si le Partenaire ou ses Parties liées ne sont pas considérés (du point de vue raisonnable de Booking.com) comme responsables

PARTIE 2 : ACCORD DE NIVEAUX DE SERVICE POUR L'API DU PARTENAIRE DE BOOKING.COM

1. APPLICABILITÉ

1.1 La présente Partie 2 : Accord de niveaux de service pour l'API du Partenaire de Booking.com s'appliquera uniquement si le Partenaire se connecte à la Plate-forme Booking.com à l'aide de l'API du Partenaire de Booking.com.

2. API DU PARTENAIRE DE BOOKING.COM

2.1 Les parties reconnaissent et conviennent que le fonctionnement de l'API du Partenaire de Booking.com ne sera pas ininterrompu ni exempt d'erreurs et qu'il pourra faire l'objet de coupures temporaires pour des motifs échappant au contrôle raisonnable des parties. L'API du Partenaire de Booking.com est fournie « en l'état » et sans aucune garantie.

2.2 Que le Partenaire se connecte directement à l'API du Partenaire de Booking.com ou à l'aide d'un partenaire technologique tiers (« Prestataire tiers »), le Partenaire convient de ce qui suit :

- a. **Niveau de service - Disponibilité** : Le Partenaire déploiera des efforts commercialement raisonnables pour offrir des services à l'échelle mondiale avec un objectif de disponibilité de connectivité de 99,8 %. Où, « **Disponibilité** » désigne les minutes pendant lesquelles le système de réservation du Partenaire est connecté à l'API du Partenaire de Booking.com pour permettre aux Clients de faire des demandes de Services de transport et de mesurer les Courses réalisées pendant un mois civil. Aucun facteur externe contribuant à la perte de service, tel que l'échec de la connexion FSI du client, la latence sur l'Internet public, les problèmes d'acheminement dans la dorsale Internet, etc., ne sera pris en compte pour le Niveau de service en termes de disponibilité.
- b. **Conformité à l'API du Partenaire** : Le Partenaire ne causera pas de perturbation, d'interruption, de perte de disponibilité et n'aura pas d'autre incidence défavorable sur le fonctionnement de l'API du Partenaire de Booking.com et il mettra en œuvre et se conformera à toutes les obligations techniques, ainsi qu'aux demandes raisonnables de Booking.com, à tout moment, relatives à l'intégration, à l'utilisation, à la maintenance, à l'interruption, à la suspension et au retrait du droit d'utilisation de l'API du Partenaire de Booking.com.
- c. **Nouvelles versions de l'API** : Booking.com peut occasionnellement publier de nouvelles versions de son API du Partenaire de Booking.com avec de nouvelles fonctionnalités et fonctions. Afin d'éviter de perturber les activités commerciales du Partenaire, Booking.com prendra des mesures raisonnables pour garantir une compatibilité descendante avec une version antérieure au minimum. Au cas où cela ne serait pas possible, ou si Booking.com choisit d'abandonner progressivement une version plus ancienne de son API du Partenaire, Booking.com préviendra le Partenaire à l'avance de migrer vers une nouvelle version de l'API du Partenaire de Booking.com.
- d. **Réponses des points de terminaison de l'API** : Le Partenaire garantira un Niveau de service en termes de temps de réponse (y compris le temps du réseau de puis le centre de données de l'opérateur) pour tous les points de terminaison fournis comme suit :

Point de terminaison	Niveau de service - Temps de réponse	
Pour les résultats de recherche sur la disponibilité : /v2/search-results	Seuils	Niveau de service - Temps de réponse
	99,95 % centile Sur toutes les Réservations, 99,95 sont dans les 1 000 ms	< 1 000 ms (moyenne sur un mois)
	100 %	< 2 500 ms (moyenne sur un mois)
Pour dérouler la liste des Réservations du Partenaire : /v1/bookings	Le Partenaire ne le fera pas plus souvent que toutes les 5 minutes.	
Pour accepter ou refuser une Réservation : /v1/bookings/.../responses	Accepter ou Refuser une Réservation ou des modifications conformément aux Niveaux de service définis dans le paragraphe 2.2 de la Partie 1 : Accord général de niveaux de service et procédures opérationnelles.	
Pour fournir les Informations sur le Véhicule et le Chauffeur : /v2/bookings/.../assignDriver	Fourniture des Informations sur le Véhicule et le Chauffeur conformément aux Niveaux de service définis dans le paragraphe 2.5 de la Partie 1 : Accord général de niveaux de service et procédures opérationnelles.	

3. GESTION DES INCIDENTS

3.1 Le Partenaire prendra toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que, dès qu'il prend connaissance de tout arrêt, défaillance ou autre dégradation imprévu(e) de sa connexion à l'API du Partenaire de Booking.com ou de problèmes avec la pleine fonctionnalité et performance de sa connexion ou de sa prestation des Services de transport (et/ou des Services regroupés sur la Plate-forme, selon le cas) (un « Incident »), il fera rapidement ce qui suit :

- a. il notifiera Booking.com par écrit avec les détails de l'Incident dans les trente (30) minutes après que l'Incident s'est produit (que l'Incident se produise pendant ou hors des Horaires de bureau) ;
- b. il prendra des mesures correctives rapides pour résoudre l'Incident dès que possible (ou exigera de son Prestataire tiers qu'il prenne des mesures correctives dès que possible) ;
- c. il fournira des détails complets sur l'Incident à la demande de Booking.com, tels qu'un rapport sur la cause principale suite à l'Incident ; et
- d. il tiendra Booking.com raisonnablement informé de l'état et de la durée estimée de la résolution de l'Incident.

3.2 Le Partenaire réalisera une fréquente sauvegarde des données afin de pouvoir éviter les longues interruptions et, en cas d'Incident, de pouvoir restaurer toutes les données afin qu'elles soient à nouveau disponibles sous 24 heures maximum.

4. ARRÊTS PROGRAMMÉS ET GESTION DU CHANGEMENT

4.1 Si le Partenaire apporte une modification à son système susceptible d'affecter sa connexion à l'API du Partenaire de Booking.com en termes de fonctionnalité, portée ou performance, le Partenaire informera Booking.com de ces modifications par le biais du Centre d'assistance des Partenaires au préalable et dès que possible et, dans tous les cas, dans les deux (2) semaines avant la modification.

4.2 Le Partenaire sera autorisé à effectuer des arrêts programmés planifiés à des fins de maintenance (un « Arrêt programmé ») à condition de s'assurer que :

- a. il n'y a pas plus de huit (8) heures d'Arrêts programmés par mois civil ;
- b. chaque Arrêt programmé ne dure pas plus de deux (2) heures avec un intervalle d'au moins quatre (4) heures entre chaque arrêt programmé ;
- c. l'Arrêt programmé ne se produit pas entre 19 h 00 (GMT) le vendredi et 23 h 59 (GMT) le dimanche, sauf :

- i. si les travaux sont nécessaires pour remédier à un Incident significatif, auquel cas le plus long préavis écrit possible sera donné à Booking.com ; ou
- ii. Booking.com a accepté la suspension au préalable et par écrit.

PARTIE 3 : DEMANDE EXPRESSE ET À LA DEMANDE

1. APPLICABILITÉ

- 1.1 La présente Partie 3 : Demande expresse et À la demande s'appliquera uniquement si le Partenaire a convenu, par écrit, avec Booking.com d'accepter les Demandes expresses et/ou les Réservations à la demande.
- 1.2 Certaines obligations du présent Document d'exploitation du Partenaire seront modifiées pour les Demandes expresses et les Réservations À la demande, comme suit :

Référence	Sujet	Obligations pour les Demandes expresses	Obligations pour les Réservations À la demande
Paragraphe 2.2 (Acceptation)	Niveau de service - Acceptation	L'acceptation doit être reçue du système de réservation du Partenaire dans les dix secondes suivant la réalisation ou la modification de la Réservation.	L'acceptation doit être reçue du système de réservation du Partenaire dans les dix secondes suivant la réalisation ou la modification de la Réservation.
Paragraphe 2.5 (Attribution du Chauffeur et du Véhicule)	Niveau de service - Informations sur le Chauffeur et le Véhicule	Dès que raisonnablement possible, mais dans tous les cas, jusqu'à 15 minutes avant l'Heure de ramassage.	Dans les 10 secondes une fois la Réservation faite.
Paragraphe 2.6 (Suivi des courses du Client)	Obligation d'effectuer le Suivi des courses du Client	Obligatoire en vertu du paragraphe 2.6.	Aucune obligation de se conformer au paragraphe 2.6.
Paragraphe 2.8a (Temps d'attente minimum)	Obligation d'attendre pendant le Temps d'attente minimum sur le Lieu de ramassage	Obligatoire en vertu du paragraphe 2.8a.	Obligatoire en vertu du paragraphe 2.8a, à la différence que les définitions ci-dessous auront le sens suivant : « Temps d'attente minimum à l'aéroport » signifie 5 minutes pour un Lieu de ramassage situé dans un aéroport après l'Heure de ramassage ou la période plus longue convenue par le Partenaire avec ses Flottes finales et/ou ses Chauffeurs. « Temps d'attente minimum hors aéroport » signifie 5 minutes pour un Lieu de ramassage hors aéroport après l'Heure de ramassage ou la période plus longue convenue par le Partenaire avec ses Flottes finales et/ou ses Chauffeurs.
Paragraphe 2.9b (Arrivée à l'heure)	Obligation de se conformer aux Niveaux de service en termes d'Arrivées à l'heure et de payer le Recouvrement des coûts applicable	Aucune obligation de se conformer au paragraphe 2.9b.	Aucune obligation de se conformer au paragraphe 2.9b.
Paragraphe 3.7 (Niveaux de service - Prestation correcte des services)	Obligation de se conformer aux Niveaux de service en termes de prestation correcte des services et de payer le Recouvrement des coûts applicable	Obligatoire en vertu du paragraphe 3.7.	Aucune obligation de se conformer au paragraphe 3.7.
Paragraphe 4 (Annulations)	Obligation de se conformer aux Niveaux de service en termes d'annulation et de payer le Recouvrement des coûts applicable	Aucune obligation de se conformer au paragraphe 4.	Aucune obligation de se conformer au paragraphe 4.
Programme des partenaires privilégiés	Indicateurs de qualité qui sont inclus aux fins de déterminer si le Partenaire est éligible pour le Programme des partenaires privilégiés	Les indicateurs de qualité pour les Demandes expresses de Réservations ne seront pas pris en compte pour l'éligibilité pour le Programme des partenaires privilégiés.	Les indicateurs de qualité pour les Réservations À la demande ne seront pas pris en compte pour l'éligibilité pour le Programme des partenaires privilégiés.

- 1.3 Afin d'éviter toute ambiguïté, toutes les autres conditions définies dans le présent Document du programme des partenaires s'appliqueront aux et concerneront les Demandes expresses et les Réservations À la demande.