

DOCUMENTUL OPERAȚIONAL PENTRU PARTENERI

DOCUMENTUL OPERAȚIONAL PENTRU PARTENERI

PARTEA 1: DEFINIȚII APLICABILE PREZENTULUI DOCUMENT OPERAȚIONAL PENTRU PARTENERI

1. DEFINIȚII

În prezentul document operațional pentru parteneri, următorii termeni suplimentari vor avea următoarele semnificații:

TERMEN	DEFINIȚIE
Partener afiliat	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Perioada minimă de așteptare la aeroport	înseamnă 45 de minute pentru o Locație de preluare de la aeroport de la Ora preluării, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris cu managerul de cont Booking.com, plus orice Marjă de timp aplicabilă care a fost convenită în prealabil.
Locație de preluare de la aeroport	înseamnă Locația de preluare, așa cum este specificată în rezervare, care, conform clasificării Booking.com, se află în zona unui aeroport.
Desemnat	înseamnă că un anumit Șofer numit a fost desemnat de Partener sau, după caz, de Flota finală pentru a efectua o Cursă. Se consideră că un Șofer a fost desemnat pentru o Cursă după ce Partenerul (sau Flota finală, după caz) a comunicat către Booking.com Detaliile complete privind vehiculul și Șoferul.
Scor mediu de evaluare	reprezintă scorul mediu al întrebărilor de evaluare generală din sondajul efectuat după cursă (rețineți că acest scor va exclude toate Cursele pentru care a fost depusă o plângere și pentru care s-a constatat că Partenerul (și Șoferul și/sau Flota finală) nu este vinovat).
Rezervare	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Interfața API pentru parteneri Booking.com	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Date Booking.com	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Anulare	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Fereastra de anulare	înseamnă perioada permisă înainte de Ora preluării până la care un Client poate anula o Rezervare pentru a beneficia de rambursare integrală, iar Partenerului nu i se va plăti Tariful pentru Rezervare; o astfel de perioadă de timp este convenită în prealabil între Booking.com și Partener și este menționată în interfața API pentru parteneri Booking.com și/sau pe Portalul pentru parteneri.
Recuperarea costurilor	înseamnă, în funcție de context: (a) sumele revendicate de la Partener și plătile de acesta pentru daunele suferite de Booking.com din cauza faptului că Partenerul nu îndeplinește Nivelurile de servicii stabilite în prezentul Document operațional pentru parteneri; sau (b) sumele revendicate de la partea relevantă și plătile de aceasta pentru daunele suferite ca urmare a unei Anulări; în fiecare caz, așa cum se prevede în prezentul Document operațional pentru parteneri sau așa cum s-a convenit altfel în scris de părți la anumite intervale.
Client	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Anulare de client	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Neprezentarea clientului	are înțelesul stabilit în paragraful 2.8b din prezentul Document operațional pentru parteneri.
Rată de refuz	înseamnă procentul de Rezervări refuzate de Partener.
Șofer	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Șofer desemnat	înseamnă procentul de Curse efectuate de Partener care au avut Detalii complete privind vehiculul și șoferul.
Întârziere din partea șoferului	înseamnă o întârziere în cazul în care Vehiculul și Șoferul acestuia nu sunt prezenți în Locația de preluare la Ora preluării.
Eveniment asociat șoferului	înseamnă confirmări în timp real, care ar putea include (dar nu se limitează la): urmărirea locației; confirmări ale locației cu latitudinea și longitudinea; confirmarea faptului că șoferul se îndreaptă spre o Rezervare; confirmarea momentului în care Șoferul a ajuns în Locația de preluare; confirmarea momentului în care Șoferul s-a întâlnit cu Clientul și/sau a început Cursa; confirmarea momentului în care Clientul a fost lăsat în Locația de debarcare și Cursa a fost finalizată; și orice alt eveniment asociat șoferului necesar în interfața API sau prin intermediul acesteia pentru parteneri Booking.com și/sau prin intermediul Portalului pentru parteneri.
Evenimente înregistrate asociate șoferului	înseamnă procentul de Curse neanulate efectuate de Partener și de Șoferii acestuia și, dacă este cazul, de Flota finală, pentru care s-au înregistrat informații despre evenimentele asociate șoferului pe Booking.com.

Neprezentarea șoferului	înseamnă Cursele pentru care Șoferul sau Vehiculul nu s-au prezentat în Locația de preluare la Ora preluării și/sau nu au așteptat întreaga Perioadă minimă de așteptare.
Locație de debarcare	înseamnă locația în care Clientul urmează să fie transportat într-un Vehicul condus de Șofer, așa cum se specifică în detaliile Rezervării furnizate Partenerului de Booking.com.
Flotă finală	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Timp estimat de așteptare	înseamnă timpul necesar pentru ca un Șofer și un Vehicul să ajungă în Locația de preluare, pe care Partenerul îl estimează pentru Rezervările la cerere.
Extraopțiuni	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Programul Genius	înseamnă programul de loialitate al Booking.com (și/sau al Companiei afiliate a Booking.com B.V.) destinat unui grup închis de utilizatori.
Incident	înseamnă un eveniment care conduce la depunerea unei plângeri d un Client; de exemplu, un incident poate include (dar nu se limitează la): un Vehicul murdar, o clasă inferioară a Vehiculului, nerespectarea unei cerințe, precum furnizarea unui scaun auto pentru copii, un accident de mașină, orice alt eveniment declarat ca fiind un incident în Portalul pentru parteneri sau notificat Partenerului prin orice alte mijloace de Booking.com ca fiind un incident în acest sens.
Rată de incidente	reprezintă procentul de Curse în cadrul cărora a avut loc un incident.
Cursă incompletă	înseamnă o Cursă care nu a fost finalizată de Șofer din cauza unei erori a Șoferului, de exemplu, (fără a se limita la) transportarea unui Client într-o Locație de debarcare greșită ca urmare a erorii Șoferului.
Vehicul incorect	înseamnă un tip de vehicul care nu este același cu tipul de vehicul rezervat de Client, cum ar fi: (i) tipul de vehicul face parte dintr-o clasă inferioară (de exemplu, ar fi trebuit să fie un autoturism de lux și este, de fapt, un autoturism sedan standard sau ar fi trebuit să fie un vehicul electric sau hibrid și se vine cu un autoturism standard pe benzină sau diesel), (ii) tipul de vehicul are o capacitate de locuri sau de bagaje mai mică decât cea solicitată în Rezervare (de exemplu, ar fi trebuit să fie un microbuz cu 7 locuri, dar se vine cu două sedanuri cu câte 4 locuri fiecare). Pentru evitarea oricărei ambiguități, un Vehicul modernizat nu trebuie clasificat drept un Vehicul incorect.
Ora inițială estimată de sosire a șoferului	înseamnă timpul necesar pentru ca un Șofer și un Vehicul să ajungă în Locația de preluare, pe care Partenerul îl estimează pentru Rezervările la cerere după ce un anumit Șofer a fost desemnat pentru Rezervarea respectivă. Ora inițială estimată de sosire a șoferului poate fi diferită de Timpul estimat de așteptare.
Cursă	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Fereastră de rezervare	înseamnă o perioadă fixă de timp cuprinsă între două (2) ore și douăzeci și patru (24) de ore ca perioadă minimă de timp înainte de începerea unei Curse, pe care Partenerul, Șoferii acestuia și, după caz, Flota finală o pot confirma, așa cum se convine între Booking.com și Partener la anumite intervale și cum se menționează pe interfața API pentru parteneri Booking.com și/sau pe Portalul pentru parteneri.
Perioadă minimă de așteptare	înseamnă Perioada minimă de așteptare la aeroport sau Perioada minimă de așteptare în afara aeroportului, după caz.
Rezervare imediată	înseamnă o Rezervare pentru care Ora solicitată a preluării este mai mare de 30 de minute și mai mică de 120 de minute de la momentul efectuării Rezervării de Client (sau de Booking.com, în cazul în care este o Cursă de recuperare).
Sumă netă	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Perioada minimă de așteptare în afara aeroportului	înseamnă 15 de minute pentru o Locație de preluare din afara aeroportului de la Ora preluării, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris cu managerul de cont Booking.com, plus orice Marjă de timp aplicabilă care a fost convenită în prealabil.
Locație de preluare din afara aeroportului	înseamnă Locația de preluare, așa cum este specificată în rezervare, care, conform clasificării Booking.com, nu se află în zona unui aeroport.
Program de lucru	înseamnă programul de lucru al Partenerului, așa cum este convenit în scris de părți la anumite intervale și înregistrat pe interfața API pentru parteneri Booking.com și/sau pe Portalul pentru parteneri.
Marjă de timp	înseamnă timpul suplimentar adăugat la Ora preluării, care este specificat în Rezervarea specifică pentru Locația respectivă de preluare de la aeroport, pentru a-i acorda Clientului mai mult timp pentru a trece de controlul de securitate și de colectarea bagajelor.
La cerere	înseamnă o Rezervare pentru care Ora solicitată a preluării este cuprinsă între 0 și 30 de minute de la momentul efectuării Rezervării de Client (sau de Booking.com, în cazul în care este o Cursă de recuperare).
La timp	are înțelesul stabilit în paragraful 2.9a din prezentul Document operațional pentru parteneri.

Refuz din partea partenerului	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Portalul pentru parteneri	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Date cu caracter personal	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Locație de preluare	înseamnă locația în care Clientul urmează să se întâlnească cu Șoferul la Ora preluării pentru a începe Cursa (așa cum se specifică în detaliile Rezervării furnizate de Booking.com Partenerului, Șoferului acestuia sau Flotei finale, după caz).
Ora preluării	înseamnă ora la care Clientul urmează să se întâlnească cu Șoferul în Locația de preluare pentru a începe Cursa (așa cum se specifică în detaliile Rezervării furnizate de Booking.com Partenerului, Șoferului acestuia sau Flotei finale, după caz, așa cum este modificată în conformitate cu paragraful 2.6 (<i>Urmărirea cursei clientului</i>)).
Clasificare după cursă	înseamnă un scor acordat de Client în cadrul unui sondaj după finalizarea Cursei. Scorul este de la 1 la 5, 5 fiind cel mai mare.
Rezervat în prealabil	înseamnă o Rezervare pentru care Ora solicitată a preluării este de 120 de minute sau mai mult de la momentul efectuării Rezervării de Client (sau de Booking.com, în cazul în care este o Cursă de recuperare).
Plan de îmbunătățire a calității	înseamnă un proces în care Partenerul va intra în cazul în care nu îndeplinește așteptările minime de calitate confirmate de Booking.com prin e-mail sau prin intermediul Portalului pentru parteneri.
Tarife	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Cursă de recuperare	înseamnă o Rezervare care a fost solicitată în numele unui Client de Booking.com sau de echipa de servicii pentru clienți a unui Partener afiliat (sau automat prin Platforma Booking.com) și care a fost acceptată de Partener (în numele Șoferilor acestuia și/sau în numele Flotei finale) pentru a finaliza Cursa unui Client în cazul în care Booking.com consideră că un alt partener Booking.com nu va onora probabil Rezervarea sau nu va îndeplini orice alte condiții; o astfel de Cursă de recuperare poate fi o Rezervare în prealabil, o Rezervare imediată sau o Rezervare la cerere și va fi tratată în consecință.
Tarif cu amănuntul	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Niveluri de servicii	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Vehicul modernizat	înseamnă un tip de vehicul care reprezintă un upgrade față de tipul de vehicul rezervat de Client, cum ar fi: (i) Clientul a comandat un sedan standard, însă i se pune la dispoziție un autoturism de lux, (ii) Clientul a comandat un vehicul cu 7 locuri pentru pasageri și bagaje, însă microbuzul pus la dispoziție este prevăzut cu 10 locuri pentru pasageri și bagaje, (iii) Clientul a comandat un sedan standard pe benzină sau diesel, însă i s-a pus la dispoziție un sedan hibrid sau electric. Pentru evitarea oricărei ambiguități, în cazul în care un Client a comandat un sedan standard, furnizarea unui microbuz cu mai mult de 4 locuri pentru pasageri nu va fi considerată un „Vehicul modernizat”.
Vehicul	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.
Detalii privind vehiculul și șoferul	are înțelesul stabilit în Clauzele și condițiile generale.

PARTEA 1: ACORD GENERAL PRIVIND NIVELURILE DE SERVICII ȘI PROCEDURILE DE OPERARE

1. NIVELURI DE SERVICII

1.1 Nivelurile de servicii și recuperarea costurilor

- a. În cazul în care în prezentul Document operațional pentru parteneri se stabilește un Nivel de servicii, Partenerul se va asigura că se ating cel puțin acești indicatori de performanță impuși de Nivelul de servicii. În cazul în care Nivelul de servicii nu este respectat și există o Recuperare a costurilor declarată ca fiind aplicabilă realizării Nivelului de servicii respectiv, Booking.com își rezervă dreptul de a colecta Recuperările de costuri, deductibile din Suma netă.
- b. Ambele părți sunt de acord că Recuperările de costuri reprezintă o sumă proporțională cu daunele suferite de Booking.com din cauza eșecului Partenerului (sau al Șoferilor sau al Flotei finale) de a realiza Nivelul de servicii respectiv. Părțile sunt de acord și recunosc că sumele sunt, în general, stabilite și calculate ca procent din Tariful net care reflectă, în medie, daunele suferite de Booking.com.
- c. Dreptul companiei Booking.com de a obține Recuperările de costuri se adaugă la și nu va afecta dreptul companiei Booking.com sau al oricărui Partener afiliat de a căuta orice altă cale de atac care ar fi disponibilă în orice alt mod.

1.2 Conformitatea cu documentul privind procedurile de operare

- a. Partenerul recunoaște că măsura în care Partenerul respectă cerințele stabilite în prezentul Document privind procedurile de operare poate afecta numărul de Rezervări care pot fi primite de Partener, iar Booking.com (și Partenerii afiliați) își rezervă dreptul de a ajusta clasamentele pe Platforma Booking.com prin Programul Partener Preferat și/sau prin Programul Genius sau în alt mod pentru a reflecta în orice alt mod acest lucru.

2. PROCEDURI DE OPERARE GENERALE

2.1 Ore de funcționare și disponibilitate de preluare:

- a. Partenerii trebuie să fie în măsură să îndeplinească și să se asigure că rezervările sunt îndeplinite de Șoferi și, după caz, de Flota finală, pe baza următoarelor criterii:

Mod de rezervare	Nivelul de servicii referitor la disponibilitatea de preluare
Portalul pentru parteneri	În conformitate cu orele de preluare stabilite în Portalul pentru parteneri.
Interfața API pentru parteneri Booking.com	Douăzeci și patru de ore pe zi, șapte zile pe săptămână, 365 de zile pe an, indiferent de programul de lucru.

- b. Partenerul și Șoferul și, dacă este cazul, Flota finală trebuie să poată fi contactat(ă) telefonic în orice moment în care furnizează Servicii de transport către Clienți, indiferent de programul de lucru.

2.2 Acceptare:

- a. Rezervările vor fi primite și acceptate de Partener în conformitate cu următoarele criterii:

Mod de rezervare	Metoda de acceptare pentru rezervări sau modificări aduse unei rezervări	Nivelul de servicii referitor la acceptare
Portalul pentru parteneri	Dacă o Rezervare (sau o modificare) este trimisă în cazul în care Ora preluării nu este mai devreme decât Fereastra de rezervare, Partenerul trebuie să depună toate eforturile rezonabile pentru a accepta (sau a refuza) Rezervarea în Portalul pentru parteneri. În cazul în care nu a fost furnizată nicio acceptare de Partener, Rezervarea este considerată acceptată de Partener.	<u>În timpul programului de lucru:</u> Se vor depune toate eforturile rezonabile pentru a accepta (sau a refuza) cu promptitudine Rezervarea în Portalul pentru parteneri în termen de o (1) oră de la primirea Rezervării. <u>În afara programului de lucru:</u> Se vor depune toate eforturile rezonabile pentru a accepta (sau a refuza) cu promptitudine Rezervarea în Portalul pentru parteneri în termen de o (1) oră de la reluarea Programului de lucru. În cazul în care nu a fost furnizată nicio acceptare de Partener, Rezervarea este considerată acceptată de Partener.
Interfața API pentru parteneri Booking.com	În cazul în care Booking.com primește o acceptare din partea sistemului de rezervare al Partenerului conform căreia Rezervarea (sau o modificare) este confirmată, Rezervarea este considerată acceptată de Partener.	Acceptarea trebuie să fie primită de la sistemul de rezervare al Partenerului în termen de 10 secunde de la efectuarea sau modificarea Rezervării.

2.3 Solicitări speciale și modificări

- a. Booking.com va transmite în timp util detaliile oricăror solicitări speciale efectuate de Client în legătură cu o Rezervare, iar Partenerul va depune toate eforturile rezonabile pentru a le onora și a le respecta și se va asigura că Șoferii și, dacă este cazul, Flota finală onorează și respectă eventualele solicitări speciale. Booking.com nu este responsabilă sau răspunzătoare în niciun caz pentru eventualele cereri speciale sau pentru modul în care acestea sunt îndeplinite.
- b. Modificări înainte de Cursă: În cazul în care Clientul solicită o altă Cursă decât cea specificată în detaliile Rezervării înainte de Ora preluării, Partenerul (și Șoferul acestuia și/sau Flota finală, după caz) vor îndruma Clientul să contacteze serviciul pentru clienți al Booking.com pentru a efectua aceste modificări. Partenerul va accepta și va respecta toate modificările aduse unei Rezervări comunicate de Booking.com înainte de Ora preluării, fără nicio taxă suplimentară, cu excepția faptului că orice modificări semnificative majore (stabilite în mod rezonabil de Booking.com) aduse unei Rezervări vor fi clasificate drept o Anulare de client și o nouă Rezervare. Orice taxe suplimentare pentru modificările solicitate de Client înainte de începerea Cursei trebuie convenite cu Booking.com prin metoda stabilită de Booking.com la anumite intervale (caz în care aceste taxe suplimentare vor fi considerate ca făcând parte din Tariful cu amănuntul).
- c. Modificări în timpul Cursei: În cazul în care în timpul Cursei un Client solicită o altă Cursă decât cea specificată în detaliile Rezervării, Șoferul și Clientul trebuie să convină asupra rutei și asupra plății eventualelor taxe suplimentare. Partenerul se va asigura că Șoferul acordă atenția cuvenită și rezonabilă cererilor minore, incluzându-le în Rezervarea inițială, fără nicio taxă suplimentară. Orice ajustări și taxe suplimentare care sunt convenite cu Clientul în timpul Cursei trebuie achitate de Client direct Șoferului (caz în care taxa suplimentară nu va fi considerată ca făcând parte din Tariful cu amănuntul).

2.4 Extraopțiuni

- a. La anumite intervale, Booking.com și Partenerul pot stabili în scris Extraopțiuni.

- b. În cazul în care se referă la o Rezervare, furnizarea de Extraopțiuni va fi tratată drept parte a Serviciilor de transport pe care Partenerul și Șoferul și, dacă este cazul, Flota finală sunt obligați să le furnizeze. Prin urmare, orice taxă aferentă Extraopțiunilor va face parte din Tariful cu amănuntul, iar Extraopțiunile vor fi plătite la Tarifele specificate. Recuperarea costurilor se va aplica acestor Extraopțiuni (după caz).

2.5 Desemnarea șoferului și a vehiculului:

- a. Partenerul trebuie să furnizeze sau să asigure furnizarea către Booking.com a Detaliilor privind vehiculul și șoferul aplicabile Rezervării, în conformitate cu următoarele condiții:

Mod de rezervare	Metoda de furnizare a Detaliilor privind vehiculul și șoferul	Nivelul de servicii referitor la detaliile privind vehiculul și șoferul
Portalul pentru parteneri	Prin intermediul Portalului pentru parteneri	Cât mai curând posibil, dar în orice caz, în orice moment cu până la 1 oră înainte de Ora preluării.
Interfața API pentru parteneri Booking.com	Prin intermediul interfeței API pentru parteneri Booking.com	Cât mai curând posibil, dar în orice caz, în orice moment cu până la 1 oră înainte de Ora preluării.

- b. În cazul în care un Șofer nu este desemnat pentru o Rezervare în conformitate cu termenele stabilite în acest paragraf 2.5, Booking.com își rezervă dreptul de a anula (și de a realoca) această Rezervare. O astfel de anulare va fi tratată drept un Refuz din partea partenerului, cu excepția faptului că Booking.com va alege, la latitudinea sa, să renunțe la orice Recuperare de costuri aplicabilă.

- c. Partenerul se va asigura că Șoferul desemnat pentru a finaliza o Rezervare va avea în prealabil toate detaliile Rezervării.

2.6 Urmărirea cursei clientului

- a. În cazul în care zborul aplicabil al Clientului către Locația de preluare se modifică (de exemplu, dacă zborul Clientului este devansat sau întârziat), Ora preluării trebuie ajustată pentru a reflecta diferența dintre ora programată și ora efectivă de sosire a zborului. Acest lucru are prioritate față de Ora inițială a preluării pentru Rezervarea respectivă (și toate trimerile la Ora preluării vor fi interpretate în consecință) și va fi utilizat pentru măsurarea nivelurilor de servicii relevante. De exemplu: în cazul în care zborul Clientului întârzie cu 30 de minute, atunci Ora preluării trebuie să fie amânată cu 30 de minute; în cazul în care zborul Clientului ajunge cu 45 de minute mai devreme, atunci Ora preluării trebuie să fie devansată cu 45 de minute.
- b. Partenerului îi revine responsabilitatea de urmărire astfel de întârzieri și/sau de sosiri timpurii și de a efectua ajustările necesare pentru a se asigura că Șoferul ajunge la timp în Locația de preluare.
- c. În cazul zborurilor care sunt redirectionate către o nouă Locație de preluare, Partenerul va depune toate eforturile rezonabile pentru a onora Rezervarea; cu toate acestea, în cazul în care devierea are loc:
- Înainte de Fereastra de rezervare către o nouă Locație de preluare în care Partenerul nu poate ajunge, Partenerul va informa imediat Booking.com dacă nu va putea ajunge la noua Locație de preluare și va anula Rezervarea ca Refuz din partea partenerului;
 - după Fereastra de rezervare către o nouă Locație de preluare în care Partenerul nu poate ajunge, Partenerul va trata acest lucru ca pe o Neprezentare a clientului și va urma pașii din paragraful 2.8b (*Neprezentarea clientului*).

2.7 Evenimentele asociate șoferului

- a. Partenerul se va asigura că fiecare dintre Șoferii săi și, dacă este cazul, Flota finală furnizează Evenimente asociate șoferului:
- prin utilizarea aplicației mobile pentru șoferi de la Booking.com (sau a oricărei alte metode sau a oricărui alt sistem (inclusiv interfața API pentru parteneri Booking.com (dacă este cazul) sau Portalul pentru parteneri), care poate fi actualizat(ă) la anumite intervale la latitudinea exclusivă a Booking.com); sau
 - la latitudinea Booking.com și conform acordului cu Partenerul, prin intermediul unei aplicații similare utilizate de Partener sau prin intermediul unui alt sistem, cu excepția faptului că o astfel de aplicație sau de comunicare trebuie să furnizeze informații echivalente către Booking.com.
- b. În cazul în care Partenerul a trebuit să furnizeze Evenimente asociate șoferului, Partenerul recunoaște și este de acord că eșecul Șoferilor și/sau al Flotei finale de a furniza astfel de evenimente asociate șoferului poate conduce la:
- reținerea de Booking.com a plății pentru Rezervarea aplicabilă (pe care Booking.com va avea dreptul să o rețină);
 - suspendarea sau excluderea Partenerului de la primirea Rezervărilor (inclusiv excluderea din rezultatele de căutare aplicabile);
 - intrarea în Planul de îmbunătățire a calității;
 - realocarea Rezervărilor viitoare către un alt partener Booking.com; și/sau
 - aplicarea și colectarea de Recuperări de costuri de la Partener.
- c. În cazul în care un Partener contestă aplicarea unei Recuperări de costuri, este necesar să se dovedească disputa sau problema prin transmiterea către Booking.com a informațiilor corecte înregistrate privind Evenimentele asociate șoferului. În absența Evenimentelor asociate șoferului sau în cazul în care Evenimentele asociate șoferului nu sunt considerate corecte, Partenerul recunoaște și este de acord că:
- este posibil să fie necesar să furnizeze dovezi suplimentare, iar aceste dovezi vor fi transmise de Partener către Booking.com cât mai curând posibil și nu mai târziu de șapte (7) zile de la orice solicitare; și
 - Recuperarea costurilor se va aplica la latitudinea exclusivă și absolută a Booking.com.

2.8 Preluarea clienților și timpii de așteptare

- a. **Perioada minimă de așteptare:** Partenerul se va asigura că Șoferul așteaptă Clientul în Locația de preluare pentru Perioada minimă de așteptare, plus orice Marjă de timp (dacă este cazul) pentru toate Rezervările.
- b. **Neprezentarea clientului:** În cazul în care Clientul nu ajunge la Locația de preluare la Ora preluării (sau până la sfârșitul Perioadei minime de așteptare, dacă este cazul), aceasta poate fi considerată o „**Neprezentare a clientului**”. În cazul unei Neprezentări a clientului, Partenerul (sau Șoferul sau Flota finală, după caz) trebuie să contacteze Booking.com fie prin trimiterea unei anulări prin API, fie prin telefon, pentru a comunica situația și pentru a primi confirmarea că poate considera rezervarea anulată și că se aplică statutul „Terminat”, ceea ce înseamnă că Partenerul și Șoferul își pot relua procesul normal de lucru.

2.9 Sosirea la timp

- a. Partenerul se va asigura că Vehiculul și Șoferul se prezintă la timp pentru începerea Cursei („**La Timp**”), ajungând la Locația de preluare la Ora preluării (așa cum această oră este modificată de orice Marje de timp sau prin paragraful 2.6 (*Urmărirea cursei clientului*)). Pentru claritate, un Șofer și un Vehicul pot fi La timp doar după ce au ajuns la punctul de întâlnire specific din Locațiile de preluare, așa cum sunt stabilite în

Portalul pentru parteneri și/sau pe interfața API pentru parteneri Booking.com. Booking.com și Partenerul vor conveni asupra unor puncte de întâlnire specifice pentru Locațiile de preluare în principalele centre de călătorie (aeroporturi, gări și porturi).

- b. În orice caz, un Șofer sau un Vehicul care nu este prezent la punctul de întâlnire corect dintr-o Locație de preluare la timp va fi tratat în conformitate cu Nivelurile de servicii stabilite mai jos:

Tipul de preluare	Definiție	Recuperarea costurilor (plătibile de Partener ca procent din Suma netă pentru Rezervarea specifică)
Toate locațiile de preluare	Neprezentarea șoferului	150%
	Orice întârziere din partea șoferului, în cazul căreia Partenerul nu poate furniza companiei Booking.com nicio dovadă că Partenerul sau Șoferul sau Flota finală (după caz) au contactat Clientul pentru a-l anunța în legătură cu întârzierea șoferului	150%
Locație de preluare din afara aeroportului	O Întârziere din partea șoferului de până la 15 minute față de Ora preluării, în cazul căreia Partenerul poate furniza companiei Booking.com o dovadă că Partenerul sau Șoferul sau Flota finală (după caz) au contactat Clientul pentru a-l anunța în legătură cu întârzierea șoferului	50%
	O Întârziere din partea șoferului mai mare de 15 minute față de Ora preluării	150%
Locație de preluare de la aeroport	O Întârziere din partea șoferului de până la 20 minute față de Ora preluării, în cazul căreia Partenerul poate furniza companiei Booking.com o dovadă că Partenerul sau Șoferul sau Flota finală (după caz) au contactat Clientul pentru a-l anunța în legătură cu întârzierea șoferului	50%
	O Întârziere din partea șoferului între 20 de minute și 30 de minute față de Ora preluării, în cazul căreia Partenerul poate furniza companiei Booking.com o dovadă că Partenerul sau Șoferul sau Flota finală (după caz) au contactat Clientul pentru a-l anunța în legătură cu întârzierea șoferului	80%
	O Întârziere din partea șoferului mai mare de 30 minute față de Ora preluării	150%

- c. Partenerul trebuie să informeze Booking.com și Clientul cu privire la orice Întârziere din partea șoferului cât mai devreme posibil, prin intermediul interfeței API pentru parteneri Booking.com, dacă este disponibilă sau, în caz contrar, prin telefon.

3. STANDARDE DE CALITATE

3.1 Furnizarea de servicii:

- a. Partenerul trebuie să se asigure că Șoferii:
 - i. sunt profesioniști și politicoși cu Clienții în orice moment și oferă asistență și îndrumare Clientului ori de câte ori este posibil;
 - ii. ascultă și respectă dorințele Clientului în ceea ce privește mediul din interiorul Vehiculului, respectând în special intimitatea Clientului în interiorul Vehiculului;
 - iii. își utilizează cunoștințele despre drumuri și condițiile actuale de trafic pentru a finaliza Rezervarea cât mai repede și în siguranță;
 - iv. verifică dacă au preluat corect Clientul, cerând numele acestuia și verificând dacă au Locația de debarcare corectă; și
 - v. îndeplinesc sau depășesc Clasificarea minimă stabilită de Booking.com pentru Teritoriul, așa cum poate fi actualizată de Booking.com la latitudinea sa la anumite intervale.
- b. Partenerul trebuie să garanteze și să se asigure că Șoferii și, dacă este cazul, Flota finală garantează că Vehiculele:
 - i. sunt sigure, curate, destinate nefumătorilor, fără mirosuri semnificative, confortabile, în stare bună de funcționare și au numărul de locuri disponibile și spațiul pentru bagaje specificate în Rezervare pentru a fi utilizate de Client; și
 - ii. corespund în mod specific oricăror cerințe specificate în Rezervare cu privire la acestea, inclusiv în ceea ce privește calitatea și serviciile.
- c. În cazul în care Vehiculul se defectează sau este implicat într-un accident în timpul Cursei, Partenerul va solicita ca Șoferul să încerce să finalizeze Cursa cât mai curând posibil, dacă acest lucru este sigur și fezabil. Alternativ, Partenerul va lua măsuri și va pune la dispoziție mijloace alternative pentru ca Clientul să finalizeze Cursa.

3.2 Monitorizarea performanței și a calității:

- a. Partenerul trebuie să se asigure că Serviciile de transport sunt efectuate în conformitate cu cele mai înalte standarde de calitate, care includ, dar fără a se limita la următoarele:
 - i. odată ce primește o Rezervare, Partenerul trebuie să se asigure că aceasta este atribuită prompt unui Șofer în conformitate cu Nivelul de servicii relevant;
 - ii. prin asigurarea furnizării de Evenimente exacte asociate șoferului, iar Evenimentele asociate șoferului înregistrate vor fi considerate inexacte dacă:
 - (a) sunt trimise în același timp;
 - (b) sunt trimise dintr-o locație incorectă;
 - iii. prin menținerea unui Scor mediu de evaluare, așa cum este determinat de Booking.com;
 - iv. prin menținerea unei Rate de refuz scăzute, așa cum este determinată de Booking.com;
 - v. prin menținerea unei Rate de incidente scăzute, așa cum este determinată de Booking.com;
 - vi. prin menținerea unor Clasificări bune după cursă, așa cum sunt determinate de Booking.com.

3.3 Booking.com va informa Partenerul prin e-mail sau prin intermediul Portalului pentru parteneri în legătură cu așteptările minime actuale referitoare la calitate, iar Partenerul le va respecta și se va asigura că Șoferii și, dacă este cazul, Flota finală le respectă.

3.4 Pentru ca Partenerul să își poată cunoaște clasificările de calitate, Booking.com poate furniza periodic anumite date de calitate Partenerului, care vor include scorurile și ratele prevăzute la paragraful 3.2a. De asemenea, Booking.com poate să transmită date suplimentare de calitate Partenerului, de exemplu, extrase din evaluările și comentariile Clienților; în cazul în care astfel de informații sunt furnizate de Booking.com Partenerului, iar aceste date conțin Date cu caracter personal, acestea vor constitui Date la Booking.com și se va aplica Clauza 13 (*Protecția și securitatea datelor*) din Clauzele și condițiile generale.

3.5 Nerespectarea standardelor de calitate:

- a. Partenerul recunoaște și este de acord că nerespectarea standardelor de calitate menționate mai sus poate conduce la:
 - i. Reducerea de Booking.com a numărului de Rezervări trimise Partenerului și/sau Șoferilor și/sau Flotei finale sau a cotei procentuale sau a zonei geografice acoperite pentru potențialele Rezervări;
 - ii. includerea Partenerului într-un Plan de îmbunătățire a calității;
 - iii. încetarea sau suspendarea Acordului;
 - iv. reducerea domeniului de aplicare, a capacității sau a rangului Partenerului pe Platforma Booking.com;
 - v. realocarea Rezervărilor către un alt partener Booking.com.

3.6 Reclamații din partea clienților sau din partea șoferilor

- a. Partenerul trebuie să investigheze în mod prompt și cuprinzător reclamațiile pe care le primește de la Clienți, Șoferi sau prin intermediul Booking.com în numele acestor părți, în conformitate cu procedura proprie de gestionare a reclamațiilor și cu alte instrucțiuni și orientări rezonabile și proceduri de gestionare a reclamațiilor, pe care Booking.com le poate transmite Partenerului la anumite intervale. Partenerul trebuie să transmită detalii despre toate aceste reclamații și informațiile relevante (inclusiv rezultatele investigației) către Booking.com cât mai curând posibil și, în orice caz, în termen de cel mult șapte (7) zile de la data la care a luat cunoștință de reclamație.
- b. În cazul în care un Client depune o reclamație în legătură cu un anumit aspect al Cursei, Booking.com va avea dreptul să rețină plata soldului Sumei nete către Partener pentru Rezervarea legată de Cursa respectivă până când reclamația este soluționată în mod rezonabil și satisfăcător pentru Booking.com.

3.7 Nivelurile de servicii referitoare la furnizarea serviciilor corecte:

- a. În cazul în care o reclamație din partea unui Client cu privire la o Cursă a fost confirmată de echipa de servicii pentru clienți a Booking.com și se încadrează într-una dintre categoriile de mai jos, aceasta va constitui o încălcare a Nivelului de servicii referitor la furnizarea unui serviciu corect și de bună calitate unui Client, iar Partenerul va fi responsabil pentru recuperarea costurilor asociate:

Categoria reclamației	Recuperarea costurilor (plătibile de Partener ca procent din Suma netă pentru Rezervarea specifică)
Vehicul incorect pus la dispoziție	25%

Categoria reclamației	Recuperarea costurilor (plătibile de Partener ca procent din Suma netă pentru Rezervarea specifică)
Cursă incompletă	25%
Orice extraopțiuni care nu au fost furnizate de Partener	25%
Este pus la dispoziție un Vehicul în comun pentru Cursă (de exemplu, atunci când Șoferii preiau mai mulți clienți diferiți în același timp)	150%
Alte reclamații ale clienților confirmate de echipa de servicii pentru clienți a Booking.com (de exemplu, deoarece Vehiculul era murdar, inconfortabil, prezenta un miros semnificativ, Șoferul a condus neregulamentar, a urmat un traseu greșit, a fost neprofesionist etc.).	25%

3.8 Programul Partener preferat

- a. Partenerul recunoaște că Booking.com pune la dispoziție un program de preferințe bazat pe eligibilitate, conform căruia anumiți Parteneri calificați sunt preferați într-o mai mare măsură pentru obținerea Rezervărilor. Partenerul poate verifica dacă s-a calificat pentru a se alătura Programului Partener preferat în Portalul pentru parteneri. Parametrii de calificare vor fi stabiliți de Booking.com la latitudinea sa și se vor baza pe: (i) Tarifele scăzute; (ii) indicatorii de calitate (precum furnizarea de Evenimente asociate șoferilor precise, Scorul mediu de evaluare, Rata de refuz, Rata de incidente, Clasificările după cursă), toate măsurate lunar, luând în considerare performanța din luna precedentă; și (iii) (dacă este cazul) furnizarea de Oferte Genius Partener și/sau de eligibilitate pentru programul Genius. Partenerul recunoaște că în cazul în care dorește să părăsească Programul Partener preferat, acesta trebuie să informeze Booking.com în scris.

3.9 Programul Genius

- a. Partenerul recunoaște că Booking.com pune la dispoziție Programul Genius, care le permite Clienților care fac parte din Programul Genius să acceseze diverse stimulente și promoții pentru clienți. Partenerul înțelege și recunoaște că accesul Partenerilor de a oferi stimulente și promoții Clienților prin intermediul Programului Genius va depinde de criteriile de eligibilitate („Eligibilitatea pentru Programul Genius”) stabilite de Booking.com și transmise Partenerului la anumite intervale.
- b. Partenerul recunoaște și garantează că, în cazul în care este de acord să contribuie la Programul Genius prin intermediul unei reduceri sponsorizate de partener la Tariful cu amănuntul, la Tarife sau la un alt stimulente (precum un upgrade gratuit al vehiculului, extraopțiuni gratuite sau alte clauze sau condiții mai favorabile pentru Client în ceea ce privește Rezervarea și/sau Cursa) (o „Ofertă Genius Partener”), acesta va oferi o astfel de Ofertă Genius Partener pentru toate Rezervările aplicabile și pentru perioada de timp respectivă (denumită „Perioada promoției Genius”), așa cum s-a convenit în scris cu Booking.com.
- c. Partenerul recunoaște că în cazul în care dorește să nu mai furnizeze o Ofertă Genius Partener sau să părăsească Programul Genius, acesta trebuie să informeze Booking.com cu cel puțin treizeci (30) de zile înainte de a părăsi programul și că în cazul în care dorește să reintre în Programul Genius și/sau să furnizeze o Ofertă Genius Partener, o astfel de reintrare poate fi supusă unei perioade de reținere (adică o perioadă de așteptare), stabilită în mod specific în condițiile de eligibilitate pentru Programul Genius sau transmisă altfel în scris Partenerului de Booking.com.

4. ANULĂRI

- 4.1 În cazul în care o parte a anulat o Rezervare, se va aplica o Recuperare a costurilor în conformitate cu următoarele:

Tipul de anulare	Momentul anulării	Recuperarea costurilor (ca procent din Suma netă pentru Rezervarea aplicabilă)	Partea responsabilă pentru recuperarea costurilor
Anulare de client	Mai mult decât fereastra de anulare înainte de Ora preluării	Nicio recuperare a costurilor	Nu se aplică
	Mai puțin decât fereastra de anulare înainte de Ora preluării	Nu se aplică Tratată ca o Cursă finalizată ¹	Nu se aplică
Neprezentarea clientului	N/A	Nu se aplică Tratată ca o Cursă finalizată ²	Nu se aplică
Refuz din partea partenerului	Cu mai mult de 24 de ore înainte de Ora preluării	Nicio recuperare a costurilor	Nu se aplică
	Cu mai puțin de 24 de ore, dar cu mai mult de 2 ore înainte de Ora preluării	100%	Partener

¹ În conformitate cu Clauza 7.7 (Anulări de client și neprezentarea clientului) din Clauzele și condițiile generale

² În conformitate cu Clauza 7.7 (Anulări de client și neprezentarea clientului) din Clauzele și condițiile generale

Tipul de anulare	Momentul anulării	Recuperarea costurilor (ca procent din Suma netă pentru Rezervarea aplicabilă)	Partea responsabilă pentru recuperarea costurilor
	cu 2 ore sau mai puțin înainte de Ora preluării	150%	Partener
Anulare de Booking.com - din vina Partenerului ³	Mai mult decât fereastra de anulare înainte de Ora preluării	Nicio recuperare a costurilor	Nu se aplică
	Mai puțin decât fereastra de anulare înainte de Ora preluării	100%	Partener
Anulare din partea Booking.com - nicio vină ⁴	Mai mult decât fereastra de anulare înainte de Ora preluării	Nicio recuperare a costurilor	Nu se aplică
	Mai puțin decât fereastra de anulare înainte de Ora preluării	100%	Booking.com

5. MODIFICĂRI ADUSE DOCUMENTULUI OPERAȚIONAL PENTRU PARTENERI

- 5.1 La anumite intervale, Booking.com poate să actualizeze și să modifice în totalitate sau parțial prezentul Document operațional pentru parteneri, inclusiv Nivelurile de servicii și Recuperările de costuri aplicabile, sub rezerva unei notificări prealabile transmise Partenerului și sub rezerva unei perioade de notificare de cel puțin treizeci (30) de zile, notificare care poate fi trimisă prin e-mail sau prin orice altă metodă permisă în conformitate cu Acordul între Booking.com și Partener. În timpul perioadei de preaviz, Partenerul poate rezilia Acordul cu Booking.com, dacă dorește să facă acest lucru. Orice versiune actualizată sau modificată a prezentului Document operațional pentru parteneri înlocuiește versiunea curentă, cu efect de la data specificată în notificare. În cazul în care Partenerul nu transmite o astfel de notificare de reziliere către Booking.com în perioada de preaviz specificată în acest paragraf, atunci Documentul operațional pentru parteneri modificat/actualizat va fi considerat acceptat de Partener.

³ Se aplică în cazul în care Partenerul sau Părțile conexe ale acestuia sunt considerate vinovate (în opinia rezonabilă a Booking.com)

⁴ Se aplică în cazul în care Partenerul sau Părțile conexe sunt considerate nevinovate (în opinia rezonabilă a Booking.com)

PARTEA 2: ACORD PRIVIND NIVELURILE DE SERVICII REFERITOARE LA INTERFAȚA API PENTRU PARTENERI BOOKING.COM

1. APLICABILITATE

- 1.1 Această parte 2: Acordul privind nivelul de servicii referitor la interfața API pentru parteneri Booking.com se aplică doar dacă Partenerul este conectat la Platforma Booking.com prin intermediul interfeței API pentru parteneri Booking.com.

2. INTERFAȚA API PENTRU PARTENERI BOOKING.COM

- 2.1 Părțile recunosc și sunt de acord că funcționarea interfeței API pentru parteneri Booking.com nu va fi neîntreruptă sau lipsită de erori și poate fi supusă unor opriri temporare din cauze care nu pot fi controlate în mod rezonabil de părți. Interfața API pentru parteneri Booking.com este furnizată „ca atare” și fără niciun fel de garanție.
- 2.2 Indiferent dacă Partenerul se conectează direct la interfața API pentru parteneri Booking.com sau prin intermediul unui partener tehnologic terț („Furnizorul terț”), Partenerul este de acord cu următoarele:
- a. **Nivelul de servicii Timp de operare:** Partenerul va depune toate eforturile rezonabile din punct de vedere comercial pentru a oferi serviciile la nivel global cu un Timp de operare de 99,8%. Unde „Timp de operare” înseamnă minutele în care sistemul de rezervări al Partenerului este conectat la interfața API pentru parteneri Booking.com, ceea ce permite ca Serviciile de transport să fie disponibile pentru ca Clienții să solicite și să efectueze Curse, măsurate pe parcursul unei luni calendaristice. Orice factori externi care contribuie la întreruperea serviciilor, precum defectarea conexiunii ISP a clientului, latența pe internetul public, probleme de rutare în rețeaua de bază a internetului etc. nu intră în sfera de aplicare a Nivelului de servicii Timp de operare.
- b. **Conformitatea interfeței API pentru parteneri:** Partenerul nu va cauza nicio perturbare, întrerupere sau pierdere a disponibilității și nu va afecta în niciun alt mod funcționalitatea interfeței API pentru parteneri Booking.com și va implementa și va respecta toate cerințele tehnice și cererile rezonabile ocazionale ale Booking.com referitoare la integrarea, operarea, întreținerea, întreruperea, suspendarea și retragerea utilizării interfeței API pentru parteneri Booking.com.
- c. **Versiunile noi ale interfeței API:** Booking.com poate lansa ocazional noi versiuni ale interfeței API pentru parteneri Booking.com, cu noi funcționalități și caracteristici. Pentru a evita perturbarea activității Partenerului, Booking.com va depune toate eforturile rezonabile pentru a menține compatibilitatea cu cel puțin o versiune inferioară. În cazul în care acest lucru nu este posibil sau dacă Booking.com alege să elimine o versiune mai veche a interfeței AP pentru parteneri Booking.com, Booking.com îi va transmite Partenerului un preaviz pentru a migra la o nouă versiune a interfeței API pentru parteneri Booking.com.
- d. **Punctele finale API și răspunsuri:** Partenerul garantează un Nivel de servicii referitor la timpul de răspuns (inclusiv timpul de rețea de la centrul de date al operatorului) pentru fiecare punct final furnizat, după cum urmează:

Punct final	Nivel de servicii - Timp de răspuns	
Pentru rezultatele căutării de disponibilitate: /v2/search-results	Limite	Nivel de servicii - Timp de răspuns
	Percentilă 99,95% Dintre toate rezervările, 99,95 în 1.000 de milisecunde	<1.000 de milisecunde (media pe o lună)
	100%	<2500 de milisecunde (media pe o lună)
Pentru a derula lista de Rezervări ale Partenerilor: /v1/bookings	Partenerul trebuie să efectueze acest lucru cel mult la fiecare 5 minute.	
Pentru a accepta sau a refuza o Rezervare: /v1/bookings/.../responses	Să accepte sau să refuze o Rezervare sau modificări în conformitate cu Nivelurile de servicii stabilite în paragraful 2.2 din partea 1: Acord general privind nivelurile de servicii și procedurile de operare.	
Pentru a furniza Detalii privind vehiculul și șoferul: /v2/bookings/.../assignDriver	Furnizarea detaliilor privind vehiculul și șoferul în conformitate cu Nivelurile de servicii stabilite în paragraful 2.5 din partea 1: Acord general privind nivelurile de servicii și procedurile de operare.	

3. GESTIONAREA INCIDENTELOR

- 3.1 Partenerul va depune toate eforturile rezonabile pentru a se asigura că atunci când descoperă orice eveniment de întrerupere neprogramată, defecțiune sau altă perturbare a conexiunii la interfața API pentru parteneri Booking.com sau probleme cu funcționalitatea și cu performanța completă a conexiunii sau cu furnizarea Serviciilor de transport (și/sau a Serviciilor de platformă agregate, după caz) (un „Incident”), acesta trebuie:
- a. să informeze Booking.com în scris cu detalii despre un astfel de Incident în termen de treizeci (30) de minute de la producerea acestuia (indiferent dacă incidentul are sau nu loc în timpul programului de lucru);
- b. să ia măsuri prompte de remediere, pentru a soluționa Incidentul cât mai curând posibil (sau să solicite Furnizorului terț să ia măsuri de remediere cât mai curând posibil);
- c. să furnizeze la cererea Booking.com detalii complete despre Incident, cum ar fi un raport privind cauza principală în urma Incidentului; și
- d. să informeze Booking.com în mod rezonabil cu privire la stadiul și la timpul estimat de soluționare a Incidentului.
- 3.2 Partenerul trebuie să efectueze în mod regulat copii de rezervă ale datelor, astfel încât să se poată evita perioadele lungi de indisponibilitate și astfel încât, în cazul unui Incident, toate datele să poată fi recuperate și puse din nou la dispoziție după maximum 24 de ore.

4. ÎNTRERUPERI PROGRAMATE ȘI GESTIONAREA MODIFICĂRIILOR

- 4.1 În cazul în care Partenerul efectuează o modificare a sistemului său care afectează conexiunea la interfața API pentru parteneri Booking.com în ceea ce privește funcționalitatea, domeniul de aplicare sau performanța, Partenerul va informa în avans Booking.com despre aceste modificări prin intermediul Centrului de asistență pentru parteneri, cât mai curând posibil și, în orice caz, în termen de două (2) săptămâni de la efectuarea modificării.
- 4.2 Partenerului i se va permite să efectueze întreruperi planificate programate pentru întreținere (o „Întrerupere programată”) atât timp cât se asigură că:
- a. nu există mai mult de opt (8) ore de Întreruperi programate pe lună calendaristică;

- b. fiecare Întrerupere programată nu durează mai mult de două (2) ore, cu un interval de timp de cel puțin patru (4) ore între fiecare Întrerupere programată;
- c. Întreruperea programată nu are loc între vineri, ora 19:00 UK GMT și duminică, ora 23:59 UK GMT, cu excepția cazului în care:
 - i. lucrările sunt necesare pentru a remedia un Incident semnificativ, caz în care trebuie să se trimită o notificare scrisă cu cât mai mult timp înainte posibil către Booking.com; sau
 - ii. Booking.com a fost de acord în prealabil, în scris, cu suspendarea.

PARTEA 3: REZERVAREA IMEDIATĂ ȘI REZERVAREA LA CERERE

1. APLICABILITATE

- 1.1 Această parte 3: Rezervarea imediată și Rezervarea la cerere se vor aplica doar dacă Partenerul a convenit în scris cu Booking.com să permită Rezervarea imediată și/sau Rezervarea la cerere.
- 1.2 Anumite cerințe din prezentul Document operațional pentru parteneri vor fi modificate pentru Rezervările imediate și pentru Rezervările la cerere, după cum urmează:

Referință	Subiect	Cerințe privind rezervările imediate	Cerințe privind rezervările la cerere
Paragraful 2.2 (Acceptare)	Nivelul de servicii referitor la acceptare	Acceptarea trebuie să fie primită de la sistemul de rezervare al Partenerului în termen de 10 secunde de la efectuarea sau modificarea Rezervării.	Acceptarea trebuie să fie primită de la sistemul de rezervare al Partenerului în termen de 10 secunde de la efectuarea sau modificarea Rezervării.
Paragraful 2.5 (Desemnarea șoferului și a vehiculului)	Nivel de servicii - Detalii privind vehiculul și șoferul	Cât mai curând posibil, dar în orice caz, în orice moment cu până la 15 minute înainte de Ora preluării.	În termen de 10 secunde de la efectuarea Rezervării.
Paragraful 2.6 (Urmărirea cursei clientului)	Cerința de urmărire a cursei clientului	Necesar conform paragrafului 2.6.	Nicio cerință de respectare a paragrafului 2.6.
Paragraful 2.8a (Perioada minimă de așteptare)	Cerința de respectare a Perioadei minime de așteptare în Locația de preluare	Necesar conform paragrafului 2.8a.	Necesar conform paragrafului 2.8a, cu excepția următoarelor definiții: „Perioada minimă de așteptare la aeroport” înseamnă 5 minute pentru o Locație de preluare de la aeroport față de Ora preluării sau o perioadă mai lungă convenită de Partener cu Flotele finale și/sau Șoferii. „Perioada minimă de așteptare în afara aeroportului” înseamnă 5 minute pentru o Locație de preluare din afara aeroportului față de Ora preluării sau o perioadă mai lungă convenită de Partener cu Flotele finale și/sau cu Șoferii.
Paragraful 2.9b (Sosirea la timp)	Cerința de respectare a Nivelurilor de servicii referitoare la sosirea la timp și de plată a Recuperărilor de costuri aplicabile	Nicio cerință de respectare a paragrafului 2.9b.	Nicio cerință de respectare a paragrafului 2.9b.
Paragraful 3.7 (Nivelurile de servicii referitoare la furnizarea serviciilor corecte)	Obligația de respectare a Nivelurilor de servicii referitoare la furnizarea serviciilor corecte și de plată a Recuperărilor de costuri aplicabile	Necesar conform paragrafului 3.7.	Nicio cerință de respectare a paragrafului 3.7.
Paragraful 4 (Anulări)	Cerința de respectare a Nivelurilor de servicii referitoare la anulări și de plată a Recuperărilor de costuri aplicabile	Nicio cerință de respectare a paragrafului 4.	Nicio cerință de respectare a paragrafului 4.
Programul Partener preferat	Indicatorii de calitate care sunt incluși cu scopul de a stabili dacă Partenerul se califică pentru Programul Partener preferat	Indicatorii de calitate pentru Rezervările imediate nu vor contribui la eligibilitatea pentru Programul Partener preferat.	Indicatorii de calitate pentru Rezervările la cerere nu vor contribui la eligibilitatea pentru Programul Partener preferat.

- 1.3 Pentru evitarea oricărei ambiguități, toate celelalte clauze prevăzute în prezentul Document privind programul pentru parteneri se aplică și în ceea ce privește Rezervările imediate și Rezervările la cerere.