

DOKUMENT S PROVOZNÍMI PODMÍNKAMI PRO PARTNERA

DOKUMENT S PROVOZNÍMI PODMÍNKAMI PRO PARTNERA

ČÁST 1: DEFINICE, KTERÉ SE VZTAHUJÍ K TOMUTO DOKUMENTU S PROVOZNÍMI PODMÍNKAMI PRO PARTNERA

1. DEFINICE

V tomto dokumentu s provozními podmínkami pro partnera mají následující doplňkové výrazy níže uvedený význam:

VÝRAZ	DEFINICE
Přidružený partner	má svůj význam uvedený ve VOP.
Minimální doba čekání na letišti	znamená pro místo vyzvednutí na letišti 45 minut od času vyzvednutí, pokud není s account manažerem společnosti Booking.com písemně dohodnuto jinak, plus případný předem dohodnutý časový posun.
Místo vyzvednutí na letišti	označuje místo vyzvednutí uvedené v rezervaci, které je podle společnosti Booking.com zařazeno do kategorie letištní oblasti.
Přidělení	označuje, že byl partnerem, případně koncovým vozovým parkem přidělen konkrétní řidič s uvedeným jménem. Řidič je považován za přiděleného k jízdě, jakmile partner (případně koncový vozový park) sdělí společnosti Booking.com úplné údaje o vozidle a řidiči.
Průměrné skóre recenzí	označuje průměrné skóre v otázce celkového hodnocení z průzkumu po jízdě (upozorňujeme, že toto skóre nezahrnuje jízdy, u kterých byla podána stížnost a u kterých nebylo shledáno pochybení partnera (a řidiče nebo koncového vozového parku)).
Rezervace	mají význam uvedený ve VOP.
API pro partnery společnosti Booking.com	má význam uvedený ve VOP.
Údaje společnosti Booking.com	mají význam uvedený ve VOP.
Zrušení	má význam uvedený ve VOP.
Období, kdy je možno rezervaci bezplatně zrušit	označuje dobu, do které může zákazník zrušit rezervaci za plnou náhradu a partnerovi nebude vyplacena sazba za rezervaci, přičemž délka tohoto období je dohodnuta mezi společnostmi Booking.com a partnerem a je uvedena v API pro partnery společnosti Booking.com nebo na portálu pro partnery.
Vrácení ceny	označuje dle kontextu buď: (a) částky požadované od partnera a splatné partnerem za škody vzniklé společnosti Booking.com v důsledku toho, že partner nedodržel úroveň služeb stanovené v tomto dokumentu s provozními podmínkami pro partnera, nebo (b) částky požadované od příslušné strany a splatné příslušnou stranou za škody vzniklé v důsledku zrušení, v každém případě tak, jak je uvedeno v tomto dokumentu s provozními podmínkami pro partnera nebo jak mají strany aktuálně dohodnuto jinak.
Zákazník	má význam uvedený ve VOP.
Zrušení ze strany zákazníka	má význam uvedený ve VOP.
Nedostavení se zákazníka	má význam uvedený v bodu 2.8b tohoto dokumentu s provozními podmínkami pro partnera.
Míra odmítnutí	označuje procento rezervací odmítnutých partnerem.
Řidič	má význam uvedený ve VOP.
Přidělený řidič	označuje procento jízd uskutečněných partnerem, které obsahovaly úplné údaje o vozidle a řidiči.
Zpoždění řidiče	označuje zpoždění, kdy vozidlo a jeho řidič nejsou přítomni v místě vyzvednutí v čase vyzvednutí.
Událost řidiče	označuje taková potvrzení v reálném čase, která mohou zahrnovat (mimo jiné): sledování polohy; potvrzení o zeměpisné šířce a délce; potvrzení, že řidič je na jízdě k rezervaci; potvrzení, že řidič dorazil na místo vyzvednutí; potvrzení, že se řidič setkal se zákazníkem nebo zahájil jízdu; potvrzení, že zákazník byl vysazen na místě výstupu a jízda byla dokončena; jakékoli další události řidiče požadované v API pro partnery společnosti Booking.com nebo na portálu pro partnery nebo jejich prostřednictvím.
Zaznamenané události řidiče	označuje procento nezrušených jízd uskutečněných partnerem a jeho řidiči a případně koncovým vozovým parkem, u nichž byly u společnosti Booking.com zaznamenány informace o událostech řidičů.
Nedostavení se řidiče	označuje jízdy, při kterých se řidič s vozidlem nedostavil na místo vyzvednutí v čas vyzvednutí nebo nevyčkali celou minimální dobu čekání.
Místo výstupu	označuje místo, kam má být zákazník přepraven vozidlem řízeným řidičem, jak je uvedeno v údajích o rezervaci poskytnutých partnerovi společností Booking.com.

Koncový vozový park	má význam uvedený ve VOP.
Odhadovaná doba čekání	označuje u rezervaci na vyžádání takovou dobu, kterou partner odhaduje, že řidič a vozidlo potřebují k dosažení místa vyzvednutí.
Doplňkové služby	mají význam uvedený ve VOP.
Program Genius	znamená věrnostní program společnosti Booking.com (nebo jejího přidruženého subjektu Booking.com B.V.) a program pro uzavřenou skupinu uživatelů.
Incident	označuje událost, která vede k podání stížnosti zákazníkem; incident může například zahrnovat (mimo jiné) znečištěné vozidlo, snížení kategorie vozidla, nesplnění požadavků, jako je dětská autosedačka, dopravní nehoda, jakákoli jiná událost uvedená jako incident na portálu pro partnery nebo jinak oznámená partnerovi společností Booking.com jako incident pro tyto účely.
Míra incidentů	označuje procento jízd, u nichž došlo k incidentu.
Nedokončená jízda	označuje jízdu, kterou řidič nedokončil z důvodu své chyby, například (ale nejen) v případě, že zákazník byl v důsledku chyby řidiče dopraven na nesprávné místo výstupu.
Nesprávné vozidlo	označuje typ vozidla, který není totožný s typem vozidla, které si zákazník objednal, např.: i) typ vozidla nižší kategorie (například mělo jít o manažerský vůz a přijede standardní sedan nebo mělo jít o elektrické či hybridní vozidlo a přijede standardní benzinové či naftové vozidlo), ii) typ vozidla má menší požadovaný počet míst k sezení nebo menší zavazadlový prostor, než je uvedeno v rezervaci (například mělo jít o minibus pro 7 cestujících, ale přijedou dva sedany pro 4 osoby). Pro vyloučení pochybností se vozidlo vyšší třídy nepovažuje za nesprávné vozidlo.
Počáteční předpokládaný čas příjezdu řidiče	označuje u rezervaci na vyžádání takovou dobu, kterou partner odhaduje, že řidič a vozidlo potřebují k dosažení místa vyzvednutí, jakmile byl příslušné rezervaci přidělen konkrétní řidič. Počáteční předpokládaný čas příjezdu řidiče se může lišit od odhadované doby čekání.
Jízda	má význam uvedený ve VOP.
Stanovené období před jízdou	znamená pevně stanovený časový úsek mezi 2 (dvěma) a 24 (dvaceti čtyřmi) hodinami jako minimální časový úsek před zahájením jízdy, který může partner, jeho řidiči a případně koncový vozový park podporovat; tato hodnota je vždy aktuálně dohodnuta mezi společností Booking.com a partnerem a uvedena v API pro partnery společnosti Booking.com nebo na portálu pro partnery společnosti Booking.com.
Minimální doba čekání	označuje minimální dobu čekání na letišti, případně minimální dobu čekání mimo letiště.
Rezervace blízko času vyzvednutí	označuje rezervaci, u níž je požadovaný čas vyzvednutí více než 30 minut a méně než 120 minut od okamžiku, kdy zákazník (nebo společnost Booking.com, pokud se jedná o náhradní jízdu) provedl rezervaci.
Čistá částka	má význam uvedený ve VOP.
Minimální doba čekání mimo letiště	znamená pro místo vyzvednutí mimo letiště 15 minut od času vyzvednutí, pokud není s account manažerem společnosti Booking.com písemně dohodnuto jinak, plus případný předem dohodnutý časový posun.
Místo vyzvednutí mimo letiště	označuje místo vyzvednutí uvedené v rezervaci, které je podle společnosti Booking.com zařazeno do kategorie oblastí mimo letiště.
Pracovní doba	označuje pracovní dobu kanceláře partnera, kterou mají strany aktuálně dohodnutou a která je uvedena v API pro partnery společnosti Booking.com nebo na portálu pro partnery společnosti Booking.com.
Časový posun	označuje dodatečnou dobu připočtenou k času vyzvednutí, která je uvedena v rezervaci pro dané místo vyzvednutí na letišti, aby zákazník měl více času na průchod bezpečnostní kontrolou a vyzvednutí zavazadel.
Na vyžádání	označuje rezervaci, u níž je požadovaný čas vyzvednutí 0 - 30 minut od okamžiku, kdy zákazník (nebo společnost Booking.com, pokud se jedná o náhradní jízdu), provedl rezervaci.
Včasný příjezd	má význam uvedený v bodu 2.9a tohoto dokumentu s provozními podmínkami pro partnera.
Odmítnutí ze strany partnera	má význam uvedený ve VOP.
Portál pro partnery	má význam uvedený ve VOP.
Osobní údaje	má význam uvedený ve VOP.
Místo vyzvednutí	označuje místo, kde se má zákazník setkat s řidičem v čase vyzvednutí za účelem zahájení jízdy (jak je uvedeno v údajích o rezervaci poskytnutých partnerovi nebo jeho řidiči nebo případně koncovému vozovému parku společností Booking.com).

Čas vyzvednutí	označuje čas, kdy se má zákazník setkat s řidičem na místě vyzvednutí za účelem zahájení jízdy (jak je uvedeno v údajích o rezervaci poskytnutých partnerovi nebo jeho řidiči nebo případně koncovému vozovému parku společnosti Booking.com), který se může změnit dle bodu 2.6 (<i>Sledování jízdy zákazníka</i>).
Hodnocení po jízdě	označuje výsledek průzkumu po ukončení jízdy, který zákazník poskytl po dokončení jízdy. Skóre se pohybuje od 1 do 5, přičemž 5 je nejvyšší.
Rezervace předem	označuje rezervaci, u níž je požadovaný čas vyzvednutí 120 a více minut od okamžiku, kdy zákazník (nebo společnost Booking.com, pokud se jedná o náhradní jízdu) provedli rezervaci.
Plán zlepšování kvality	označuje proces, do kterého bude partner zapojen v případě, že nesplní minimální očekávání kvality, která mu společnost Booking.com potvrdí e-mailem nebo prostřednictvím portálu pro partnery.
Sazby	mají význam uvedený ve VOP.
Náhradní jízda	označuje rezervaci, o kterou jménem zákazníka požádala společnost Booking.com nebo tým zákaznického servisu přidruženého partnera (nebo automaticky platforma Booking.com) a kterou partner (jménem svých řidičů nebo koncového vozového parku) přijal za účelem uskutečnění jízdy zákazníka, pokud společnost Booking.com usoudila, že jiný její partner rezervaci pravděpodobně nesplní nebo z jiného důvodu selhal; takováto náhradní jízda může být buď předem rezervovaná, blízko času vyzvednutí nebo na vyžádání a podle toho s ní bude zacházeno.
Maloobchodní cena	má význam uvedený ve VOP.
Úrovně služeb	mají význam uvedený ve VOP.
Vozidlo vyšší třídy	označuje typ vozidla, který je vyšší třídy než vozidlo, které si zákazník objednal, např.: i) zákazník si objednal standardní sedan, ale je mu poskytnuto vozidlo manažerské kvality, ii) zákazník si objednal vozidlo pro 7 cestujících se zavazadly, ale je mu poskytnut mikrobusek pro 10 cestujících a zavazadla, iii) zákazník si objednal benzinový nebo naftový standardní sedan, ale je mu poskytnut hybridní nebo elektrický sedan. Pro vyloučení pochybností platí, že pokud si zákazník objednal standardní sedan, nebude poskytnutí minibusu/dodávky s více než 4 místy k sezení považováno za „vozidlo vyšší třídy“.
Vozidlo	má význam uvedený ve VOP.
Údaje o vozidle a řidiči	mají význam uvedený ve VOP.

ČÁST 1: OBECNÁ DOHODA O ÚROVNÍCH SLUŽEB A PROVOZNÍ POSTUPY

1. ÚROVNĚ SLUŽEB

1.1 Úrovně služeb a vrácení ceny

- a. Pokud je v tomto dokumentu s provozními podmínkami pro partnera stanovena úroveň služeb, partner zajistí, aby bylo dosaženo minimálně takové výkonnostní metriky, kterou tato úroveň služeb vyžaduje. V případě, že úroveň služeb není dodržena a je uvedeno vrácení ceny, které se vztahuje na dosažení této úrovně služeb, vyhraduje si společnost Booking.com právo tato vrácení ceny, která se odečítají od čisté částky, vymáhat.
- b. Obě strany souhlasí s tím, že vrácení ceny představují poměrnou částku škody, která společnosti Booking.com vznikla v důsledku toho, že partner (nebo řidiči či koncový vozový park) nedosáhli dané úrovně služeb. Strany souhlasí a berou na vědomí, že tyto částky jsou obecně stanoveny a vypočteny jako procento z čisté sazby, které v průměru odráží škody vzniklé společnosti Booking.com.
- c. Právo společnosti Booking.com na vrácení ceny doplňuje právo společnosti Booking.com nebo jakéhokoli jejího přidruženého partnera na jakýkoli jiný prostředek nápravy, který by jinak měli k dispozici, a nemá na něj vliv.

1.2 Dodržování dokumentu s provozními postupy

- a. Partner bere na vědomí, že míra, do jaké splňuje požadavky stanovené v tomto dokumentu s provozními postupy, může mít vliv na počet rezervací, které může dostávat, a společnost Booking.com (a její přidružení partneři) si vyhrazují právo upravit pořadí na platformě Booking.com prostřednictvím programu pro preferované partnery nebo programu Genius nebo jiným způsobem, aby to bylo zohledněno.

2. OBECNÉ PROVOZNÍ POSTUPY

2.1 Provozní doba a dostupnost k vyzvednutí:

- a. Partneři musí být schopni zajistit, aby řidiči a případně koncový vozový park plnili rezervace na následujícím základě:

Režim rezervace	Úroveň služeb v rámci dostupnosti k vyzvednutí
Portál pro partnery	V souladu s časy vyzvednutí, které si partner nastavil na portálu pro partnery.
API pro partnery společnosti Booking.com	Čtyřicet hodin denně, sedm dní v týdnu, 365 dní v roce, bez ohledu na pracovní dobu kanceláře.

- b. Partnera a řidiče a případně koncový vozový park musí být možno telefonicky kontaktovat po celou dobu poskytování přepravních služeb zákazníkům, a to bez ohledu na pracovní dobu kanceláře.

2.2 Akceptace:

- a. Partner přijímá a akceptuje rezervace v souladu s následujícími podmínkami:

Režim rezervace	Způsob akceptace u rezervací nebo změn rezervace	Úroveň služeb akceptace
Portál pro partnery	Pokud je zaslána rezervace (nebo její změna), u níž čas vyzvednutí není dřívější než stanovené období před jízdou, partner vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby rezervaci na portálu pro partnery neprodleně přijal (nebo odmítl). Pokud partner akceptaci neprovede, rezervace se považuje za akceptovanou z jeho strany.	<u>V rámci pracovní doby:</u> Veškeré přiměřené úsilí k okamžité akceptaci (nebo odmítnutí) rezervace na portálu pro partnery do 1 (jedné) hodiny od přijetí rezervace. <u>Mimo pracovní dobu:</u> Veškeré přiměřené úsilí k okamžité akceptaci (nebo odmítnutí) rezervace na portálu pro partnery do 1 (jedné) hodiny od obnovení pracovní doby. Pokud partner akceptaci neprovede, rezervace se považuje za akceptovanou z jeho strany.
API pro partnery společnosti Booking.com	Pokud společnost Booking.com obdrží z rezervačního systému partnera potvrzení, že rezervace (nebo její změna) je potvrzena, považuje se rezervace za akceptovanou partnerem.	Akceptace musí být přijata z rezervačního systému partnera do 10 sekund od provedení nebo změny rezervace.

2.3 Zvláštní požadavky a změny

- a. Společnost Booking.com včas předá údaje o veškerých zvláštních požadavcích zákazníka v souvislosti s rezervací a partner vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby se přizpůsobil a vyhověl, a zajistí, aby se řidiči a případně koncový vozový park přizpůsobili a vyhověli takovýmto zvláštním požadavkům. Společnost Booking.com nenese žádnou odpovědnost za takovéto zvláštní požadavky ani za způsob jejich splnění.
- b. Změny před jízdou: Pokud zákazník požaduje jinou jízdu, než jaká je uvedena v údajích o rezervaci před časem vyzvednutí, partner (a případně jeho řidič nebo koncový vozový park) nasměruje zákazníka, aby pro provedení těchto změn kontaktoval zákaznický servis společnosti Booking.com. Partner akceptuje a dodrží všechny změny rezervace oznámené společností Booking.com před časem vyzvednutí bez jakýchkoli dodatečných poplatků s tím, že jakékoli závažné podstatné změny rezervace (podle přiměřeného rozhodnutí společnosti Booking.com) budou klasifikovány jako zrušení rezervace zákazníkem a nová rezervace. Případné dodatečné poplatky za změny požadované zákazníkem před zahájením jízdy by měly být dohodnuty se společností Booking.com způsobem, který má společnost Booking.com aktuálně stanoven (v takovém případě se tyto dodatečné poplatky považují za součást maloobchodní ceny).
- c. Změny během jízdy: Pokud zákazník během jízdy požádá o jinou jízdu, než jaká je uvedena v údajích o rezervaci, měli by se řidič a zákazník dohodnout na případné trase a úhradě případných dodatečných poplatků. Partner zajistí, aby řidič řádně a přiměřeně zohlednil drobné požadavky a zahrnul je do původní rezervace bez jakýchkoli dodatečných poplatků. Veškeré změny a dodatečné poplatky, které jsou se zákazníkem dohodnuty v průběhu jízdy, by měl zákazník uhradit přímo řidiči (v takovém případě se dodatečný poplatek nepovažuje za součást maloobchodní ceny).

2.4 Doplnkové služby

- a. Mezi společnostmi Booking.com a partnerem mohou být aktuálně dohodnuty doplňkové služby.
- b. Pokud je to v souvislosti s rezervací relevantní, považuje se poskytnutí doplňkových služeb za součást přepravních služeb; k jejich poskytnutí jsou partner a řidič, případně koncový vozový park, povinni a jsou za ně odpovědní. Případný poplatek za doplňkové služby je proto součástí maloobchodní ceny a tyto doplňkové služby jsou hrazeny dle stanovených sazeb. Na tyto doplňkové služby se případně bude vztahovat vrácení ceny.

2.5 Přidělení řidiče a vozidla:

- a. Partner musí společnosti Booking.com poskytnout nebo zajistit poskytnutí údajů o vozidle a řidiči, které se vztahují k rezervaci, v souladu s následujícími podmínkami:

Režim rezervace	Způsob poskytnutí údajů o vozidle a řidiči	Úroveň služeb a údaje o vozidle a řidiči
Portál pro partnery	Prostřednictvím portálu pro partnery	Co nejdříve to objektivně bude možné, ale v každém případě do 1 hodiny před časem vyzvednutí.
API pro partnery společnosti Booking.com	Prostřednictvím API pro partnery společnosti Booking.com	Co nejdříve to objektivně bude možné, ale v každém případě do 1 hodiny před časem vyzvednutí.

- b. V případě, že není rezervaci přidělen řidič v souladu s časovým rámcem uvedeným v tomto bodu 2.5, vyrazuje si společnost Booking.com právo takovou rezervaci zrušit (a přidělit jinému partnerovi). S takovým zrušením se zachází, jako by se jednalo o odmítnutí ze strany partnera, s výjimkou případů, kdy se společnost Booking.com podle svého uvážení rozhodne upustit od případného vrácení ceny.

- c. Partner zajistí, aby řidič přidělený k uskutečnění rezervace měl předem k dispozici všechny podrobnosti o rezervaci.

2.6 Sledování jízdy zákazníka

- a. Pokud dojde ke změně letu zákazníka do místa vyzvednutí (např. pokud letadlo zákazníka přistane dříve nebo je opožděno), měl by být čas vyzvednutí upraven tak, aby odrážel rozdíl mezi plánovaným a skutečným časem přiletu. To má přednost před původním časem vyzvednutí u dané rezervace (a všechny odkazy na čas vyzvednutí se vykládají podle toho) a použije se při měření příslušných úrovní služeb. Například: pokud má let zákazníka zpoždění 30 minut, měl by se čas vyzvednutí posunout o 30 minut; pokud letadlo zákazníka přistane o 45 minut dříve, měl by se čas vyzvednutí posunout vpřed o 45 minut.
- b. Partner je povinen sledovat takováto zpoždění nebo předčasná přelety a provést nezbytné úpravy, aby zajistil, že řidič bude na místě vyzvednutí včas.
- c. V případě letů, které jsou odkloněny do nového místa vyzvednutí, partner vynaloží přiměřené úsilí, aby rezervaci splnil; pokud však k odklonu dojde:
- před stanoveným obdobím před jízdou na nové místo vyzvednutí, kterému partner není schopen vyhovět, partner neprodleně oznámí společnosti Booking.com, že nebude schopen s novým místem vyzvednutí vyhovět, a rezervaci zruší jako odmítnutí ze strany partnera;
 - po stanoveném období před jízdou na nové místo vyzvednutí, kterému partner není schopen vyhovět, bude partner tuto skutečnost považovat za nedostavení se zákazníka a bude postupovat podle bodu 2.8b (*Nedostavení se zákazníka*).

2.7 Události řidiče

- a. Partner zajistí, aby každý z jeho řidičů a případně koncový vozový park poskytovali události řidiče buď:
- pomocí aplikace společnosti Booking.com pro řidiče pro mobilní zařízení (nebo jiným způsobem či systémem (včetně API partnera společnosti Booking.com (pokud je to relevantní) nebo portálu pro partnery), který může být příležitostně aktualizován podle uvážení společnosti Booking.com); nebo
 - podle uvážení společnosti Booking.com a po dohodě s partnerem prostřednictvím podobné aplikace používané partnerem nebo jiného systému s tím, že takováto aplikace nebo jiný způsob komunikace musí společnosti Booking.com poskytovat rovnocenné informace.
- b. Pokud je partner povinen poskytovat informace o událostech řidiče, bere na vědomí a souhlasí s tím, že neposkytnutí takovýchto informací o událostech řidiče ze strany řidičů nebo koncového vozového parku může mít za následek:
- zadržení platby za příslušnou rezervaci společností Booking.com (společnost Booking.com je oprávněna tuto platbu zadržet);
 - pozastavení nebo vyloučení partnera z přijímání rezervací (včetně vyloučení z příslušných výsledků vyhledávání);
 - záznam do plánu zlepšování kvality;
 - přidělení budoucích rezervací jinému partnerovi společnosti Booking.com; nebo
 - zadržení a výběr příslušných vratek ceny od partnera.
- c. Pokud partner zpochybňuje uplatnění vrácení ceny, je povinen spor nebo problém doložit tím, že společnosti Booking.com poskytne přesné informace o zaznamenaných událostech řidiče. Pokud takové události řidiče neexistují nebo pokud se zjistí, že události řidiče nejsou přesné, partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že:
- může být nutné předložit další důkazy a podklady, které partner společnosti Booking.com poskytne co nejdříve, nejpozději však do 7 (sedmi) dnů od doručení žádosti; a
 - vrácení ceny se uplatní na základě vlastního a konečného uvážení společnosti Booking.com.

2.8 Vyzvednutí zákazníka a doby čekání

- a. **Minimální doba čekání:** Partner zajistí, aby řidič u všech rezervací čekal na zákazníka v místě vyzvednutí po minimální dobu čekání plus případný časový posun.
- b. **Nedostavení se zákazníka:** Pokud se zákazník nedostaví na místo vyzvednutí v čase vyzvednutí (nebo případně do konce minimální doby čekání), může to být považováno za „nedostavení se zákazníka“. V případě nedostavení se zákazníka musí partner (případně řidič nebo koncový vozový park) kontaktovat společnost Booking.com buď zasláním zrušení rezervace prostřednictvím API, nebo telefonicky, s cílem informovat o situaci a obdržet potvrzení, že rezervaci může být považována za zrušenou a že platí status „běžný provoz“, což znamená, že partner a řidič mohou pokračovat v běžném pracovním procesu.

2.9 Příjezd včas

- a. Partner zajistí, aby se vozidlo a jeho řidič dostavili na začátek jízdy včas (dále jen „**Příjezd včas**“), a to tak, že se dostaví na místo vyzvednutí v čase vyzvednutí (přičemž tento čas může být upraven případným časovým posunem nebo dle bodu 2.6 (*Sledování jízdy zákazníka*)). Pro upřesnění platí, že řidič a vozidlo mohou mít příjezd včas pouze po příjezdu na konkrétní místo setkání v místech vyzvednutí, jak je uvedeno na portálu pro partnery nebo v API pro partnery společnosti Booking.com. Společnost Booking.com a partner se dohodnou na konkrétních místech setkání jako na místech vyzvednutí v hlavních cestovních uzlech (letišť, nádraží a přístavy).
- b. V každém případě bude s řidičem nebo vozidlem, které není přítomno na správném místě setkání v místě vyzvednutí včas, zacházeno v souladu s níže uvedenými úrovněmi služeb:

Typ vyzvednutí	Definice	Vrácení ceny (uhradí partner jako % z čisté částky za danou rezervaci)
Všechna místa vyzvednutí	Nedostavení se řidiče	150 %
	Jakékoli zpoždění řidiče, pokud partner nemůže společnosti Booking.com poskytnout žádný důkaz o tom, že partner, řidič, případně koncový vozový park kontaktovali zákazníka, aby ho informovali o zpoždění řidiče	150 %
Místo vyzvednutí mimo letiště	Zpoždění řidiče do 15 minut od času vyzvednutí, pokud partner může společnosti Booking.com poskytnout důkaz o tom, že partner, řidič, případně koncový vozový park kontaktovali zákazníka, aby ho informovali o zpoždění řidiče	50 %
	Zpoždění řidiče více než 15 minut od času vyzvednutí	150 %
Místo vyzvednutí na letišti	Zpoždění řidiče do 20 minut od času vyzvednutí, pokud partner může společnosti Booking.com poskytnout důkaz o tom, že partner, řidič, případně koncový vozový park kontaktovali zákazníka, aby ho informovali o zpoždění řidiče	50 %
	Zpoždění řidiče více než 20 minut do 30 minut od času vyzvednutí, pokud partner může společnosti Booking.com poskytnout důkaz o tom, že partner, řidič, případně koncový vozový park kontaktovali zákazníka, aby ho informovali o zpoždění řidiče	80 %
	Zpoždění řidiče více než 30 minut od času vyzvednutí	150 %

- c. Partner musí informovat společnost Booking.com a zákazníka o případném zpoždění řidiče s co největším předstihem, a to prostřednictvím API pro partnery společnosti Booking.com, je-li k dispozici, jinak telefonicky.

3. STANDARDY KVALITY

3.1 Poskytování služeb:

- a. Partner zajistí, aby řidiči:
- jednali se zákazníkem vždy profesionálně a zdvořile a poskytli mu pomoc a poradenství, kdykoli je to možné;
 - vyslechli a respektovali přání zákazníka týkající se prostředí ve vozidle, a respektovali soukromí zákazníka ve vozidle;
 - využívali znalosti silnic a aktuálních dopravních podmínek k co nejrychlejšímu a nejbezpečnějšímu splnění rezervace;
 - ověřili, zda zákazníka správně vyzvedli, a to tak, že se zeptají na jeho jméno a zkontrolují, zda mají správné místo výstupu; a
 - splňovali nebo překračovali minimální hodnocení stanovené společností Booking.com pro dané území, které může společnost Booking.com podle vlastního uvážení příležitostně aktualizovat.
- b. Partner zajistí (a zajistí, aby řidiči, případně koncový vozový park zajistili), že vozidla:
- budou bezpečná, čistá, nekuřácká, bez výrazných pachů, pohodlná, plně funkční a budou mít pro použití zákazníkem určený počet volných míst a zavazadlový prostor, jak je uvedeno v rezervaci; a
 - budou konkrétně odpovídat všem požadavkům uvedeným v rezervaci, včetně požadavků na kvalitu a služby.
- c. Pokud se vozidlo během jízdy porouchá nebo se stane účastníkem nehody, partner požádá řidiče, aby se pokusil jízdu dokončit co nejdříve, pokud je to bezpečné a proveditelné. Případně partner pro zákazníka zajistí a obstará náhradní prostředky k dokončení jízdy.

3.2 Monitorování výkonnosti v oblasti kvality:

- a. Partner zajistí, aby přepravní služby byly prováděny v souladu s nejvyššími standardy kvality, což zahrnuje mimo jiné následující:
- po přijetí rezervace partner zajistí, aby byla rezervace neprodleně přidělena řidiči v souladu s příslušnou úrovní služeb;
 - zajistí poskytování přesných údajů o událostech řidiče, přičemž zaznamenané události řidiče budou považovány za nepřesné, pokud:
 - jsou odeslány ve stejný čas;
 - jsou odeslány z nesprávného místa;
 - bude udržováno dobré průměrné skóre recenzí stanovené společností Booking.com;
 - bude udržována nízká míra odmítnutí stanovená společností Booking.com;
 - bude udržována nízká míra incidentů stanovená společností Booking.com;
 - bude udržováno dobré hodnocení po jízdě stanovené společností Booking.com.
- 3.3 Společnost Booking.com informuje partnera e-mailem nebo prostřednictvím portálu pro partnery o aktuálních minimálních požadavcích na kvalitu a partner je povinen je dodržovat a zajistit, aby je dodržovali řidiči, případně koncový vozový park.
- 3.4 Aby partner znal své hodnocení standardů kvality, může mu společnost Booking.com pravidelně poskytovat určité údaje o kvalitě, které zahrnují skóre a hodnocení uvedené v bodu 3.2a. Společnost Booking.com může partnerovi také poskytovat další údaje o kvalitě, například výňatky z

recenzí a komentářů zákazníků, a pokud tyto informace poskytne partnerovi společnost Booking.com a tyto údaje obsahují osobní údaje, jedná se o údaje společnosti Booking.com a použije se článek 13 (*Ochrana a zabezpečení osobních údajů*) VOP.

3.5 Nedodržování standardů kvality:

- a. Partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že nedodržení výše uvedených standardů kvality může mít tyto následky:
- společnost Booking.com sníží počet rezervací zasílaných partnerovi nebo řidičům nebo koncovému vozovému parku nebo jeho či jejich procentuální podíl nebo územní rozsah potenciálních rezervací;
 - partner bude zařazen do plánu zlepšování kvality;
 - výpověď nebo pozastavení smlouvy;
 - snížení rozsahu, kapacity nebo pořadí partnera na platformě Booking.com;
 - přidělení rezervací jinému partnerovi společnosti Booking.com.

3.6 Stížnosti zákazníků nebo řidičů

- a. Partner prošetří stížnosti, které obdrží od zákazníků, řidičů nebo prostřednictvím společnosti Booking.com jménem těchto stran, neprodleně a komplexně v souladu se svým postupem pro řešení stížností a v souladu s dalšími přiměřenými pokyny a směrnicemi a postupy pro řešení stížností, které Booking.com může partnerovi příležitostně oznámit. Partner předá společnosti Booking.com podrobnosti o všech takovýchto stížnostech a veškeré související informace (včetně výsledků šetření), jakmile je to objektivně možné, v každém případě však nejpozději do 7 (sedmi) dnů od okamžiku, kdy se o stížnosti dozvěděl.
- b. Pokud si zákazník stěžuje na určitý aspekt jízdy, je společnost Booking.com oprávněna zadržet uvolnění platby zůstatku čisté částky partnerovi za rezervaci související s danou jízdou, dokud nebude stížnost vyřešena k přiměřené spokojenosti společnosti Booking.com.

3.7 Servisní úrovně a správné poskytnutí služby:

- a. Pokud tým zákaznických služeb společnosti Booking.com potvrdí stížnost zákazníka na jízdu, která spadá do jedné z níže uvedených kategorií, jedná se o porušení úrovně služeb pro poskytování správných a kvalitních služeb zákazníkovi a partner je odpovědný za související vrácení ceny:

Kategorie stížnosti	Vrácení ceny (uhradí partner jako % z čisté částky za danou rezervaci)
Poskytnutí nesprávného vozidla	25 %
Nedokončená jízda	25 %
Doplňkové služby, které nebyly partnerem poskytnuty	25 %
Pro jízdu je poskytnuto sdílené vozidlo (řidič veze více různých zákazníků současně)	150 %
Jiné stížnosti zákazníků potvrzené pracovníky zákaznického servisu společnosti Booking.com (například z důvodu, že vozidlo bylo znečištěné, nepohodlné, výrazně zapáchalo, řidič jel chaoticky, byla zvolena špatná trasa, řidič se choval neprofesionálně atd.)	25 %

3.8 Program upřednostňovaných partnerů

- a. Partner bere na vědomí, že společnost Booking.com poskytuje preferenční program založený na způsobilosti, který některým způsobilým partnerům poskytuje větší přednost při zajišťování rezervací. Partner si může na portálu pro partnery zkontrolovat, zda je způsobilý pro vstup do programu upřednostňovaných partnerů. Parametry způsobilosti stanoví společnost Booking.com podle svého uvážení a jsou založeny na těchto kritériích: i) nízké sazby; ii) metriky kvality (jako je poskytování přesných informací o událostech řidiče, průměrné skóre recenzí, míra odmítnutí, míra incidentů, hodnocení po jízdě), které se měří každý měsíc na základě výkonnosti za předchozí měsíc; iii) případně poskytování partnerských nabídek Genius nebo způsobilost pro program Genius. Partner bere na vědomí, že pokud si přeje z programu program upřednostňovaných partnerů vystoupit, musí společnosti Booking.com podat písemné oznámení o vystoupení.

3.9 Program Genius

- a. Partner bere na vědomí, že společnost Booking.com poskytuje program Genius, který umožňuje zákazníkům, kteří jsou součástí tohoto programu, přístup k různým zákaznickým pobídkám a propagačním akcím. Partner chápe a bere na vědomí, že přístup partnerů k poskytování pobídek a propagačních akcí zákazníkům prostřednictvím programu Genius bude záviset na kritériích způsobilosti (dále jen „**Způsobilost pro program Genius**“) stanovených aktuálně společností Booking.com a oznámených partnerovi.
- b. Partner bere na vědomí a zaručuje se, že pokud souhlasí s tím, že přispěje k programu Genius prostřednictvím jím sponzorované slevy z maloobchodní ceny, sazeb nebo jiné pobídky (například bezplatné změny vozidla na vyšší třídu, bezplatných doplňkových služeb nebo jiných výhodnějších zákaznických podmínek pro rezervaci nebo jízdu) (dále jen „**Partnerská nabídka Genius**“), poskytne takovou partnerskou nabídku Genius pro všechny příslušné rezervace a po období (dále jen „**Období nabídky Genius**“) písemně dohodnuté se společností Booking.com.
- c. Partner bere na vědomí, že pokud si přeje ukončit partnerskou nabídku Genius nebo vystoupit z programu Genius, musí to společnosti Booking.com oznámit minimálně 30 (třicet) dní předem, a že pokud si přeje znovu vstoupit do programu Genius nebo poskytovat partnerskou nabídku Genius, může takový opětovný vstup podléhat vyčkávací době (čekací době), která je blíže stanovena v podmínkách způsobilosti programu Genius nebo kterou společnost Booking.com partnerovi písemně jiným způsobem oznámí.

4. ZRUŠENÍ

- 4.1 Pokud strana zruší rezervaci, uplatní se vrácení ceny v souladu s následujícími podmínkami:

Typ zrušení	Čas zrušení	Vrácení ceny (jako % z čisté částky příslušné rezervace)	Strana odpovědná za vrácení ceny
Zrušení ze strany zákazníka	Více než období, kdy je možno rezervaci bezplatně zrušit, před časem vyzvednutí	Žádné vrácení ceny	Neuplatní se
	Méně než období, kdy je možno rezervaci bezplatně zrušit, před časem vyzvednutí	Neuplatní se Považuje se za dokončenou jízdu ¹	Neuplatní se
Nedostavení se zákazníka	Neuplatní se	Neuplatní se Považuje se za dokončenou jízdu ²	Neuplatní se
Odmítnutí ze strany partnera	Více než 24 hodin před časem vyzvednutí	Žádné vrácení ceny	Neuplatní se
	Méně než 24 hodin, ale více než 2 hodiny před časem vyzvednutí	100 %	Partner
	2 hodiny a méně před časem vyzvednutí	150 %	Partner
Zrušení ze strany Booking.com – vinou partnera ³	Více než období, kdy je možno rezervaci bezplatně zrušit, před časem vyzvednutí	Žádné vrácení ceny	Neuplatní se
	Méně než období, kdy je možno rezervaci bezplatně zrušit, před časem vyzvednutí	100 %	Partner
Zrušení ze strany Booking.com - bez zavinění ⁴	Více než období, kdy je možno rezervaci bezplatně zrušit, před časem vyzvednutí	Žádné vrácení ceny	Neuplatní se
	Méně než období, kdy je možno rezervaci bezplatně zrušit, před časem vyzvednutí	100 %	Booking.com

5. ZMĚNY DOKUMENTU S PROVOZNÍMI PODMÍNKAMI PRO PARTNERA

- 5.1 Společnost Booking.com může příležitostně aktualizovat a měnit celý tento dokument s provozními podmínkami pro partnera nebo jeho část, včetně úrovně služeb a příslušných vrácení ceny, a to na základě předchozího oznámení partnerovi a s oznamovací lhůtou ne kratší než 30 (třicet) dnů, přičemž toto oznámení může být zasláno e-mailem nebo jiným způsobem povoleným dle smlouvy mezi společností Booking.com a partnerem. Během oznamovací lhůty může partner smlouvu se společností Booking.com vypovědět, pokud se tak rozhodne. Jakákoli aktualizovaná nebo pozměněná verze tohoto dokumentu s provozními podmínkami pro partnera nahrazuje a ruší původní verzi s účinností od data uvedeného v oznámení. Pokud partner společnosti Booking.com neposkytne uvedené oznámení o výpovědi v oznamovací lhůtě uvedené v tomto bodu, má se za to, že partner tento pozměněný/aktualizovaný dokument s provozními podmínkami pro partnera přijal.

¹ Dle bodu 7.7 (Zrušení ze strany zákazníka a nedostavení se zákazníka) VOP

² Dle bodu 7.7 (Zrušení ze strany zákazníka a nedostavení se zákazníka) VOP

³ Platí v případě, že je za viníka považován partner nebo jeho spřízněné strany (podle odůvodněného názoru společnosti Booking.com)

⁴ Platí v případě, že není za viníka považován partner nebo jeho spřízněné strany (podle odůvodněného názoru společnosti Booking.com)

ČÁST 2: SMLOUVA O ÚROVNÍCH SLUŽBY API PRO PARTNERY SPOLEČNOSTI BOOKING.COM

1. PŮSOBNOST

- 1.1 Tato část 2: Smlouva o úrovni služeb API pro partnery společnosti Booking.com platí pouze v případě, že je partner připojen k platformě Booking.com prostřednictvím API pro partnery společnosti Booking.com.

2. API PRO PARTNERY SPOLEČNOSTI BOOKING.COM

- 2.1 Strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že provoz API pro partnery nebude nepřetržitý ani bezchybný a může být předmětem dočasných výpadků z důvodů, které jsou mimo přiměřenou kontrolu stran. API pro partnery společnosti Booking.com je poskytováno v takovém stavu, v jakém je, bez jakýchkoli záruk.
- 2.2 Bez ohledu na to, zda se partner připojuje přímo k API pro partnery společnosti Booking.com nebo prostřednictvím technologického partnera - třetí strany (dále jen „Externí poskytovatel“), souhlasí s následujícími podmínkami:
- a. **Úroveň Služby Dostupnost:** Partner vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby služby nabízel celosvětově s cílovou dobou dostupnosti připojení 99,8 %. Termín „dostupnost“ znamená počet minut, kdy je rezervační systém partnera připojen k API pro partnery společnosti Booking.com, což umožňuje, aby byly přepravní služby k dispozici zákazníkům pro zadávání požadavků a realizaci jízd, měřeno za kalendářní měsíc. Jakékoli vnější faktory, které přispívají ke ztrátě služby, jako je výpadek připojení poskytovatele internetového připojení zákazníka, latence veřejného internetu, problémy se směrováním v páteřní síti internetu apod., jsou mimo rozsah úrovně služby Dostupnost.
- b. **Dodržování předpisů v souvislosti s API:** Partner nezpůsobí žádné narušení, přerušení, ztrátu dostupnosti ani jinak negativně neovlivní funkčnost API pro partnery společnosti Booking.com a bude plnit a dodržovat všechny technické požadavky a přiměřené požadavky společnosti Booking.com, které se týkají integrace, provozu, údržby, přerušení, pozastavení a ukončení používání API pro partnery společnosti Booking.com.
- c. **Nové verze API:** Společnost Booking.com může příležitostně vydat nové verze API pro své partnery s novými funkcemi a vlastnostmi. Aby nedošlo k narušení obchodní činnosti partnera, společnost Booking.com vynaloží přiměřené úsilí, aby zachovala kompatibilitu alespoň s jednou starší verzí. V případě, že to není možné, nebo pokud se společnost Booking.com rozhodne postupně ukončit podporu starší verze API pro partnery společnosti Booking.com, partnera předem upozorní, aby přešel na novou verzi API pro partnery společnosti Booking.com.
- d. **Odezva koncových bodů API:** Partner zaručí úroveň služby Doba odezvy (včetně času sítě z datového centra provozovatele) pro každý poskytovaný koncový bod takto:

Koncový bod	Úroveň služby Doba odezvy	
U dostupnosti výsledků vyhledávání: /v2/search-results	Limity	Úroveň služby Doba odezvy
	99,95 % percentil Ze všech rezervací 99,95 % do 1000 milisekund	<1000 milisekund (průměr za 1 měsíc)
	100 %	<2500 milisekund (průměr za 1 měsíc)
Rozbalení seznamu rezervací partnera: /v1/bookings	Partner tuto akci provádí maximálně každých 5 minut.	
Akceptace nebo odmítnutí rezervace: /v1/bookings/.../responses	Akceptace nebo odmítnutí rezervace nebo změny v souladu s úrovněmi služeb uvedenými v bodu 2.2 části 1: Obecná dohoda o úrovních služeb a provozní postupy.	
Poskytování údajů o vozidle a řidiči: /v2/bookings/.../assignDriver	Poskytování údajů o vozidle a řidiči v souladu s úrovněmi služeb uvedenými v bodu 2.5 části 1: Obecná dohoda o úrovních služeb a provozní postupy.	

3. SPRÁVA INCIDENTŮ

- 3.1 Partner vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby v případě, že zjistí neplánovaný výpadek, závadu nebo jiné narušení svého připojení k API pro partnery společnosti Booking.com nebo problémy s plnou funkcí a výkonností svého připojení nebo poskytování přepravních služeb (případně služeb agregátora na platformě) (dále jen „Incident“), pak neprodleně:
- a. písemně oznámí společnosti Booking.com podrobnosti o takovémto incidentu do 30 (třiceti) minut od okamžiku, kdy k incidentu došlo (bez ohledu na to, zda k incidentu došlo v pracovní době či nikoli);
- b. přijme nápravná opatření k vyřešení incidentu v co nejkratší době (nebo požádá svého externího poskytovatele, aby přijal nápravná opatření v co nejkratší době);
- c. na žádost společnosti Booking.com poskytne veškeré podrobnosti o incidentu, například zprávu o hlavní příčině incidentu; a
- d. bude přiměřeně informovat společnost Booking.com o stavu a předpokládané době vyřešení incidentu.
- 3.2 Partner provádí pravidelné zálohování dat, aby se předešlo dlouhým výpadkům a aby v případě incidentu mohla být všechna data obnovena a znovu zpřístupněna nejpozději po 24 hodinách.

4. PLÁNOVANÉ Odstávky a řízení změn

- 4.1 Pokud partner provede ve svém systému takovou změnu, která by ovlivnila jeho připojení k API pro partnery společnosti Booking.com z hlediska funkčnosti, rozsahu nebo výkonu, musí o těchto změnách předem informovat společnost Booking.com prostřednictvím centra nápovědy pro partnery, a to co nejdříve, v každém případě do 2 (dvou) týdnů od provedení změny.
- 4.2 Partner je oprávněn provádět plánované odstávky za účelem údržby (dále jen „Plánovaná odstávka“), pokud zajistí, že:
- a. nedojde k více než 8 (osmi) hodinám plánovaných odstávek za kalendářní měsíc;
- b. jednotlivé plánované odstávky nesmí trvat déle než 2 (dvě) hodiny, přičemž mezi jednotlivými plánovanými odstávkami musí být časový interval nejméně 4 (čtyři) hodiny;
- c. plánovaná odstávka neproběhne mezi pátkem 19:00 GMT a nedělí 23:59 GMT, ledaže:
- práce jsou nutné k nápravě závažného incidentu; v takovém případě musí být společnosti Booking.com zasláno písemné oznámení v co největším možném předstihu; nebo
 - společnost Booking.com s odstávkou předem písemně souhlasila.

ČÁST 3: REZERVACE BLÍZKO ČASU VYZVEDNUTÍ A NA VYŽÁDÁNÍ

1. PŮSOBNOST

- 1.1 Tato část 3: Rezervace blízko času vyzvednutí a na vyžádání se uplatní pouze v případě, že se partner písemně dohodl se společností Booking.com na umožnění rezervací těsně před časem vyzvednutí a na vyžádání.
- 1.2 Některé požadavky tohoto dokumentu s provozními podmínkami pro partnera se mění pro rezervace blízko času vyzvednutí a na vyžádání takto:

Reference	Téma	Požadavky na rezervace blízko času vyzvednutí	Požadavky na vyžádání
Bod 2.2 (Akceptace)	Úroveň služeb Akceptace	Akceptace musí být přijata z rezervačního systému partnera do 10 sekund od provedení nebo změny rezervace.	Akceptace musí být přijata z rezervačního systému partnera do 10 sekund od provedení nebo změny rezervace.
Bod 2.5 (Přidělení řidiče a vozidla)	Úroveň služeb Údaje o vozidle a řidiči	Co nejdříve to objektivně bude možné, ale v každém případě do 15 minut před časem vyzvednutí.	Do 10 sekund od provedení rezervace.
Bod 2.6 (Sledování jízdy zákazníka)	Požadavek sledovat jízdu zákazníka	Vyžadováno dle bodu 2.6.	Není nutné dodržovat bod 2.6.
Bod 2.8a (Minimální doba čekání)	Požadavek čekat na místě vyzvednutí po minimální dobu čekání	Vyžadováno dle bodu 2.8a.	Vyžadováno dle bodu 2.8a, přičemž jako výjimka následující definice znamenají: „Minimální doba čekání na letišti“ u místa vyzvednutí na letišti znamená 5 minut od času vyzvednutí nebo delší dobu, na které se partner dohodne se svými koncovými vozovými parky nebo řidiči. „Minimální doba čekání mimo letiště“ u místa vyzvednutí mimo letiště znamená 5 minut od času vyzvednutí nebo delší dobu, na které se partner dohodne se svými koncovými vozovými parky nebo řidiči.
Bod 2.9b (Příjezd včas)	Požadavek na dodržení úrovně služeb Příjezd včas a uhrazení příslušného vrácení ceny	Není nutné dodržovat bod 2.9b.	Není nutné dodržovat bod 2.9b.
Bod 3.7 (Servisní úroveň Správné poskytnutí služby)	Požadavek na dodržení úrovně služeb Správné poskytnutí služby a uhrazení příslušného vrácení ceny	Vyžadováno dle bodu 3.7.	Není nutné dodržovat bod 3.7.
Bod 4 (Zrušení)	Požadavek na dodržení úrovně služeb Zrušení a uhrazení příslušného vrácení ceny	Není nutné dodržovat bod 4.	Není nutné dodržovat bod 4.
Program upřednostňovaných partnerů	Metriky kvality, které jsou zahrnuty pro účely určování, zda partner splňuje podmínky pro zařazení do programu upřednostňovaných partnerů	Metriky kvality rezervací blízko času vyzvednutí nepřispívají ke způsobilosti pro program upřednostňovaných partnerů.	Metriky kvality rezervací na vyžádání nepřispívají ke způsobilosti pro program upřednostňovaných partnerů.

- 1.3 Pro vyloučení pochybnosti platí, že všechny ostatní podmínky uvedené v tomto dokumentu o partnerských programech na rezervace blízko času vyzvednutí a rezervace na vyžádání platí.