

DOKUMENT O POSLOVANJU PARTNERJA

DOKUMENT O POSLOVANJU PARTNERJA

DEL 1: OPREDELITVE, KI VELJAJO ZA TA DOKUMENT O POSLOVANJU PARTNERJA

1. OPREDELITVE POJMOV

V tem Dokumentu o poslovanju partnerja imajo naslednji dodatni izrazi naslednje pomeni:

IZRAZ	OPREDELITEV POJMA
Ovisni partner	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Minimalna čakalna doba na letališču	pomeni 45 minut za Lokacijo prevzema na letališču od Časa prevzema, razen če ni v pisni obliki drugače dogovorjeno z upraviteljem računa Booking.com, z dodanim morebitnim Časom zamika, ki je bil predhodno dogovorjen.
Lokacija prevzema na letališču	pomeni Lokacijo prevzema, kot je navedena v Rezervaciji, za katero družba Booking.com ugotovi, da je kategorizirana kot lokacija znotraj območja letališča.
Dodeljeno	pomeni, da je Partner ali, kjer je to ustrezno, Končni voznik park za izvedbo Potovanja dodelil določenega, imenovanega voznika. Da je Voznik dodeljen potovanju, se šteje takrat, ko Partner (ali Končni voznik park, če je to ustrezno) družbi Booking.com sporoči vse Podrobnosti o vozilu in vozniku.
Povprečna ocena iz mnenj	pomeni povprečno oceno skupnega ocenjevalnega vprašanja iz ankete po vožnji (upoštevajte, da bodo iz te ocene izključena vsa Potovanja, pri katerih je bila vložena pritožba in je bilo ugotovljeno, da je Partner (ter Voznik in/ali Končni voznik park) brez krivde).
Rezervacija	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Vmesnik za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Podatki družbe Booking.com	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Odpoved	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Rok za odpoved	pomeni pred Časom prevzema dovoljeno obdobje, do katerega lahko Stranka prekliče Rezervacijo proti celotnemu povračilu stroškov, Partnerju pa pri tem ne bo izplačana Tarifa za Rezervacijo, o takem časovnem obdobju se občasno dogovarjata družba Booking.com in Partner od časa in ta čas je zajet v Vmesniku za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com in/ali Portalu partnerja.
Povračilo stroškov	glede na kontekst pomeni bodisi: (a) zneske, terjane od Partnerja, ki jih mora plačati za škodo, ki jo ima družba Booking.com kot posledica tega, da Partner ne doseže Ravni storitev, določenih v tem Dokumentu o poslovanju partnerja; ali (b) terjane zneske, ki jih zadevna stranka plača za škodo, nastalo zaradi Odpovedi, v vsakem primeru tako, kot je določeno v tem Dokumentu o poslovanju partnerja ali kakor se stranki drugače občasno dogovorita v pisni obliki.
Stranka	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Odpoved s strani stranke	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Odsotnost stranke	ima pomen, ki mu je dodeljen v odstavku 2.8b tega Dokumenta o poslovanju partnerja.
Stopnja zavrnitve	pomeni odstotek Rezervacij, ki jih je Partner zavrnil.
Voznik	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Dodeljen voznik	pomeni odstotek Potovanj, ki jih je opravil Partner in so vsebovala popolne Podatke o vozilu in vozniku.
Zamuda s strani voznika	pomeni zamudo, pri kateri Vozilo in njegov Voznik ob Času prevzema nista prisotna na Lokaciji prevzema.
Dogodek v zvezi z voznikom	pomeni tiste potrditve v realnem času, ki lahko vključujejo (najmanj) naslednje: sledenje lokaciji; potrditev lokacije zemljepisne širine in dolžine; potrditev, da je Voznik na poti do kraja Rezervacije; potrditev, ko je Voznik prispel na Lokacijo prevzema; potrditev, ko se je Voznik srečal s Stranko in/ali začel Potovanje; potrditev, ko je bila Stranka odložena na Ciljni lokaciji in je bilo Potovanje zaključeno; in vse druge dogodke v zvezi z voznikom, zahtevane v Vmesniku za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com in/ali Partnerskem portalu ali prek njih.
Zabeležen dogodek v zvezi z voznikom	pomeni odstotek neodpovedanih Potovanj, ki so jih izvedli Partner in njegovi Vozniki ter, kjer je to primerno, Končni voznik park, pri katerih so bili podatki o Dogodkih v zvezi z voznikom zabeleženih pri družbi Booking.com.
Odsotnost voznika	pomeni Potovanja, pri katerih se Voznik ali Vozilo ob Času prevzema ni pojavilo na Lokaciji prevzema in/ali ni čakalo tekom celotne Minimalne čakalne dobe.

Ciljna lokacija	pomeni lokacijo, do katere naj bi se Stranka pripeljala z Vozilom, ki ga upravlja Voznik, kot je to navedeno v Podrobnostih rezervacije, ki jih Partnerju posreduje družba Booking.com.
Končni vozni park	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Ocenjen čas čakanja	pomeni čas za Rezervacije Na zahtevo, ki ga bosta po Partnerjevi presoji Voznik in Vozilo potrebovala, da prispeta na Lokacijo prevzema.
Dodatki	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Program Genius	pomeni program zvestobe in zaprtih uporabniških skupin družbe Booking.com (in/ali njene podružnice Booking.com B.V.).
Incident	pomeni dogodek, zaradi katerega Stranka vloži pritožbo; pod incidente lahko na primer spada (najmanj) primer umazanega vozila, nižje kategorije vozila, neizpolnjevanja zahtev, kot je otroški sedež, prometne nesreče, katerega koli drugega dogodka, ki je na Portalu partnerja naveden kot incident ali za katerega je družba Booking.com drugače obvestila Partnerja, da se za te namene šteje kot incident.
Pogostost incidentov	pomeni odstotek Potovanj, na katerih je prišlo do Incidenta.
Nedokončano potovanje	pomeni Potovanje, ki ga Voznik ni dokončal zaradi napake na strani Voznika, na primer (najmanj) v zvezi s tem, da je bila Stranka zaradi Voznikove napake pripeljana na napačno Ciljno lokacijo.
Neustrezno vozilo	pomeni tip vozila, ki ni enak tipu vozila, ki ga je Stranka rezervirala, na primer: (i) tip vozila je nižjega razreda (na primer, moral bi biti avtomobil višje kakovosti, na voljo pa je standardni limuzinski avtomobil, ali pa bi moralo biti električno ali hibridno vozilo, na voljo pa je standardni bencinski ali dizelski avtomobil), (ii) tip vozila ima manjše število sedežev ali manj prostora za prtljago, kot je navedeno v rezervaciji (na primer, vozilo bi moralo biti minibus za 7 potnikov, vendar sta na voljo dve limuzini s po 4 sedeži). V izogib dvomom navajamo, da se Nadomestno vozilo ne bo štelo kot Neustrezno vozilo.
Predvideni čas prihoda voznika	pomeni čas za Rezervacije Na zahtevo, ki ga bosta po Partnerjevi presoji Voznik in Vozilo potrebovala za to, da prispeta na Lokacijo prevzema, potem ko je določen Voznik Dodeljen tej določeni Rezervaciji. Predvideni čas prihoda voznika se lahko razlikuje od Predvidenega časa čakanja.
Potovanje	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Rok izvedbe	pomeni določeno časovno obdobje v trajanju med dvema (2) urama in štiriindvajsetimi (24) urami kot minimalno količino časa pred začetkom Potovanja, ki ga lahko potrjeno zagotovi Partner, njegovi Vozniki in, kjer je primerno, Končni vozni park, kot je občasno dogovorjeno med družbo Booking.com in Partnerjem ter zajeto v Vmesniku za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com in/ali Portalu partnerja.
Minimalna čakalna doba	pomeni Minimalno čakalno dobo na letališču ali Minimalno čakalno dobo, ki ni na letališču, odvisno od primera.
Vnaprejšnja rezervacija	pomeni Rezervacijo, pri kateri je zahtevani Čas prevzema daljši kot 30 minut in krajši kot 120 minut od trenutka, ko je Rezervacijo opravila Stranka (ali družba Booking.com, če gre za Nadomestno vožnjo).
Neto znesek	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Minimalna čakalna doba, ki ni na letališču	pomeni 15 minut za Lokacijo prevzema na, ki ni na letališču od Časa prevzema, razen če ni v pisni obliki drugače dogovorjeno z upraviteljem računa Booking.com, z dodanim morebitnim Časom zamika, ki je bil predhodno dogovorjen.
Lokacija prevzema, ki ni na letališču	pomeni Lokacijo prevzema, kot je navedena v Rezervaciji, za katero družba Booking.com ugotovi, da je kategorizirana kot lokacija znotraj območja letališča.
Delovni čas	pomeni delovni čas pisarne Partnerja, o katerem se stranke občasno pisno dogovorijo in je zajet v Vmesniku za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com in/ali Portalu partnerja.
Čas zamika	pomeni dodaten čas, dodan Času prevzema, navedenemu v Rezervaciji, ki je specifičen za to Lokacijo prevzema na letališču z namenom, da se Stranki omogoči dlje časa za prihod skozi območje za zagotavljanje varnosti in prevzem prtljage.
Na zahtevo	pomeni Rezervacijo, pri kateri zahtevani Čas prevzema traja od 0 do 30 minut od trenutka, ko je Rezervacijo opravila Stranka (ali družba Booking.com, če gre za Nadomestno vožnjo);
Točnost	ima pomen, ki mu je dodeljen v odstavku 2.9a tega Dokumenta o poslovanju partnerja.
Zavrnitev s strani partnerja	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Portal partnerja	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Osební podatki	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.

Lokacija prevzema	pomeni lokacijo, na kateri se mora Stranka ob Času prevzema sestati z Voznikom, da lahko začne Potovanje (kot je določeno v Podrobnostih rezervacije, ki jih družba Booking.com posreduje Partnerju ali njegovemu Vozniku ali Končnemu voznemu parku, odvisno od primera).
Čas prevzema	pomeni čas, ob katerem se mora Stranka na Lokaciji prevzema sestati z Voznikom, da lahko začne Potovanje (kot je določeno v Podrobnostih rezervacije, ki jih družba Booking.com posreduje Partnerju ali njegovemu Vozniku ali Končnemu voznemu parku, odvisno od primera), kakor je bilo spremenjeno v skladu z odstavkom 2.6 (<i>Sledenje potovanju stranke</i>).
Ocena po vožnji	pomeni rezultat ankete po Potovanju, ki ga Stranka predloži po končanem Potovanju. Ocene se podajajo v razponu od 1 do 5, pri čemer je 5 najvišja ocena.
Predhodno rezervirano	pomeni Rezervacijo, pri kateri zahtevani Čas prevzema traja 120 ali več minut od trenutka, ko je Rezervacijo opravila Stranka (ali družba Booking.com, če gre za Nadomestno vožnjo).
Načrt izboljšanja kakovosti	pomeni postopek, ki ga družba Booking.com potrdi po e-pošti ali prek Portala partnerja, in v katerega bo Partner vključen, če ne bo izpolnjeval minimalnih pričakovanj glede kakovosti.
Tarife	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Nadomestna vožnja	pomeni Rezervacijo, ki jo je v imenu Stranke zahtevala družba Booking.com ali ekipa za pomoč strankam Odvisnega partnerja (ali je bila samodejno zahtevana na Platformi Booking.com) in jo je Partner sprejel (v imenu svojih Voznikov in/ali Končnega voznega parka) za namen dokončanja Strankinega Potovanja, kadar družba Booking.com meni, da drug Partner družbe Booking.com Rezervacije verjetno ne bo izpolnil ali bo pri tem kako drugače neuspešen; takšna Nadomestna vožnja je lahko Predhodno rezervirana, Rezervirana vnaprej ali rezervirana Na zahtevo in se temu primerno tudi obravnava.
Maloprodajna cena	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Ravni storitve	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Nadomestno vozilo	pomeni tip Vozila, ki je višjega razreda od vozila, ki ga je Stranka rezervirala, na primer: (i) Stranka je naročila standardno limuzino, vendar ji je dobavljen avtomobil višje kakovosti, (ii) Stranka je naročila vozilo za 7 potnikov s prtljago, minibus pa nudi sedeže za 10 potnikov in prtljago, (iii) Stranka je naročila standardno limuzino z bencinskim ali dizelskim motorjem, dobavljena pa ji je hibridna ali električna limuzina. V izogib dvomom navajamo, da se v primeru, ko je stranka naročila standardno limuzino, zagotovitev minibusa/kombija za več kot 4 potnike ne bo štela za »Nadomestno vozilo«.
Vozilo	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.
Podrobnosti o vozilu in vozniku	pojem ima pomen, ki mu je dodeljen v Splošnih pogojih poslovanja.

DEL 1: SPLOŠNA POGODBA O RAVNI STORITEV IN OPERATIVNI POSTOPKI

1. RAVNI STORITVE

1.1 Ravni storitve in Povračilo stroškov

- a. Kadar je Raven storitve določena v tem Dokumentu o poslovanju partnerja, mora Partner zagotoviti, da se doseže najmanj taka metrika uspešnosti, kot jo zahteva Raven storitve. V primeru, da Raven storitve ni dosežena in je navedeno, da za to Raven storitve velja Povračilo stroškov, si družba Booking.com pridržuje pravico do izterjave Povračil stroškov, ki se odštejejo od Neto zneska.
- b. Obe stranki se strinjata, da znesek Povračila stroškov predstavlja sorazmeren znesek škode, ki jo družba Booking.com utrpí kot posledico dejstva, da Partner (ali Vozniki ali Končni vozni park) niso dosegli te Ravni storitve. Stranki se strinjata in priznavata, da so zneski v splošnem določeni in izračunani v obliki odstotka Neto tarife, ki v povprečju odraža škodo, ki jo je utrpela družba Booking.com.
- c. Pravica družbe Booking.com do prejema Povračila stroškov je dodatek k pravici družbe Booking.com ali katerega koli njenega Odvisnega partnerja do tega, da si zagotovi katero koli drugo pravno sredstvo, ki bi ji bila sicer na voljo, in na to pravico ne bo vplival.

1.2 Skladnost z Dokumentom o operativnih postopkih

- a. Partner potrjuje, da lahko stopnja, do katere Partner izpolnjuje zahteve, določene v tem Dokumentu o operativnih postopkih, vpliva na število Rezervacij, ki jih lahko prejme Partner, in da si družba Booking.com (in njeni Odvisni partnerji) pridržujejo pravico do prilagajanja uvrstitev na Platformi Booking.com prek Programa za prednostne partnerje in/ali programa Genius ali kako drugače, vse z namenom odražanja tega dejstva.

2. SPLOŠNI OPERATIVNI POSTOPKI

2.1 Delovni čas in Razpoložljivost za prevzem:

- a. Partnerji morajo biti sposobni izpolnjevati in zagotavljati, da Vozniki in, kjer je to ustrezno, Končni vozni park, Rezervacije izpolnjujejo na naslednji podlagi:

Način rezervacije	Raven storitve Razpoložljivosti za prevzem
Portal partnerja	V skladu s časi prevzema, določenimi na Portalu partnerja.
Vmesnik za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com	Štiriindvajset ur na dan, sedem dni v tednu, 365 dni v letu, ne glede na Delovni čas.

- b. Partner in Voznik ter, kjer je to ustrezno, Končni vozni park morajo biti dosegljivi po telefonu ves čas, v katerem Strankam zagotavljajo Prevozne storitve, ne glede na Delovni čas.

2.2 Sprejetje:

- a. Rezervacije Partner prejema in sprejema v skladu z naslednjim:

Način rezervacije	Način sprejemanja Rezervacij ali sprememb Rezervacije	Raven storitve sprejemanja
Portal partnerja	Kadar je poslana Rezervacija (ali sprememba), pri kateri Čas prevzema ni pred Rokom izvedbe, si bo partner po najboljših močeh prizadeval, da na Portalu partnerja takoj sprejme (ali zavrne) Rezervacijo. Če Partner ne potrdi sprejema, se šteje, da je Partner Rezervacijo sprejel.	V sklopu Delovnega časa: Vsa razumna prizadevanja za takojšnje sprejetje (ali zavrnitev) Rezervacije na Portalu partnerja v roku ene (1) ure po prejemu Rezervacije. Izven sklopa Delovnega časa: Vsa razumna prizadevanja za takojšnje sprejetje (ali zavrnitev) Rezervacije na Portalu partnerja v roku ene (1) ure po ponovnem začetku Delovnega časa. Če Partner ne potrdi sprejema, se šteje, da je Partner Rezervacijo sprejel.
Vmesnik za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com	Če družba Booking.com od Partnerjevega rezervacijskega sistema prejme potrditev, da je Rezervacija (ali sprememba) potrjena, se šteje, da je Partner Rezervacijo sprejel.	Sprejem mora biti iz Partnerjevega sistema rezervacij prejet v 10 sekundah po tem, ko je bila rezervacija opravljena ali spremenjena.

2.3 Posebne zahteve in dopolnitve

- a. Družba Booking.com bo pravočasno posredovala podrobnosti o kakršnih koli posebnih zahtevah Stranke v zvezi z Rezervacijo, Partner pa si bo po svojih najboljših močeh prizadeval za zagotovitev in izpolnjevanje teh zahtev ter zagotovil, da bodo Vozniki in, kjer je to ustrezno, Končni vozni park zagotovili in upoštevali vse tovrstne posebne zahteve. Družba Booking.com ne prevzema nobene odgovornosti v zvezi s takimi posebnimi zahtevami ali načinom njihove izpolnitve.
- b. Dopolnitve pred Potovanjem: Če stranka pred Časom prevzema zahteva drugačno Potovanje od tistega, ki je določeno v Podrobnostih rezervacije, bo Partner (in njegov Voznik in/ali Končni vozni park, odvisno od primera) Stranko napotil, naj se za izvedbo teh sprememb obrne na službo za stranke družbe Booking.com. Partner bo sprejel in upošteval vse spremembe Rezervacije, ki jih družba Booking.com sporoči pred Časom prevzema, in sicer brez kakršnih koli dodatnih stroškov, razen v primeru, da bodo kakršne koli večje bistvene spremembe v Rezervaciji (kot jih razumno opredeli družba Booking.com) štele kot Odpoved s strani stranke in nova Rezervacija. Glede vseh dodatnih stroškov za spremembe, ki jih Stranka zahteva pred začetkom Potovanja, se je treba z družbo Booking.com dogovoriti na način, ki ga lahko družba Booking.com lahko občasno opredeli (v tem primeru se takšni dodatni stroški štejejo kot del Maloprodajne cene).
- c. Dopolnitve med Potovanjem: Če Stranka med Potovanjem zahteva drugačno Potovanje od tistega, ki je navedeno v Podrobnostih rezervacije, se morata Voznik in Stranka dogovoriti o kakršni koli poti in plačilu morebitnih dodatnih stroškov. Partner bo zagotovil, da bo Voznik ustrezno in do razumne mere upošteval manjše zahteve in jih brez dodatnih stroškov štel kot del prvotne Rezervacije. Morebitne prilagoditve in dodatne stroške, o katerih se s Stranko dogovori med Potovanjem, mora Stranka plačati neposredno Vozniku (v tem primeru se dodatna pristojbina ne šteje kot del Maloprodajne cene).

2.4 Dodatki

- a. O dodatkih se lahko družba Booking.com in Partner občasno dogovarjata v pisni obliki.

- b. Kadar je to v zvezi z Rezervacijo ustrezno, bo zagotavljanje Dodatkov obravnavano kot del Prevoznih storitev, ki so jih Partner in Voznik ter, kjer je to ustrezno, Končni vozni park dolžni zagotoviti. Vsakršen strošek za Dodatke bo torej del Maloprodajne cene, Dodatki pa bodo plačani po navedenih Tarifah. Za takšne Dodatke (kot je ustrezno glede na primer) veljajo Povračila stroškov.

2.5 Dodelitev Voznika in Vozila:

- a. Partner mora družbi Booking.com zagotoviti ali priskrbeti zagotavljanje Podrobnosti o vozilu in vozniku, ki veljajo za Rezervacijo, in sicer v skladu z naslednjim:

Način rezervacije	Način provizije za Podrobnosti o vozilu in vozniku	Raven storitve za Podrobnosti o vozilu in vozniku
Portal partnerja	Preko Portala partnerja	Takoj ko je to razumno mogoče, vsekakor pa kadar koli do 1 ure pred Časom prevzema.
Vmesnik za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com	Preko Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com	Takoj ko je to razumno mogoče, vsekakor pa kadar koli do 1 ure pred Časom prevzema.

- b. V primeru, da Voznik ni dodeljen Rezervaciji v skladu s časovnimi okviri, določenimi v tem odstavku 2.5, si družba Booking.com pridržuje pravico do preklica (in prerazporeditve) tovrstne rezervacije. Pri takšni odpovedi se šteje, kot da bi šlo za Zavrnitev s strani partnerja, le da se bo družba Booking.com po lastni presoji odločila, da se odpove morebitnemu ustreznemu Povračilu stroškov.

- c. Partner zagotavlja, da so Vozniku, ki mu je dodeljena Rezervacija, vnaprej na voljo vse podrobnosti o Rezervaciji.

2.6 Sledenje potovanju stranke

- a. Če se Strankin veljavni let do Lokacije prevzema spremeni (če je na primer Strankin let zgođen ali pa ima zamudo), je treba Čas prevzema prilagoditi tako, da odraža razliko med načrtovanim in dejanskim časom prihoda leta. Ta čas ima prednost pred prvotnim Časom prevzema za to Rezervacijo (in vsa sklicevanja na Čas prevzema se razlagajo temu primerno) in se bo uporabljal pri merjenju ustreznih Ravni storitev. Na primer: če Strankin let zamuja 30 minut, mora biti Čas prevzema prestavljen za 30 minut; če je Strankin let 45 minut prezgođen, je treba Čas prevzema prestaviti za 45 minut nazaj.
- b. Partnerjeva naloga je, da takšne zamude in/ali zgodnje prihode spremlja ter izvede potrebne prilagoditve, da tako zagotovi, da je Voznik pravočasno na Lokaciji prevzema.
- c. V primeru letov, ki so preusmerjeni na novo Lokacijo prevzema, si bo Partner razumno prizadeval izpolniti Rezervacijo, če pa pride do preusmeritve:
- pred Rokom izvedbe na novo Lokacijo prevzema, ki je Partner ne more doseči, bo Partner družbo Booking.com nemudoma obvestil o tem, ne more priti na to novo Lokacijo prevzema, in Rezervacijo preklical z izbiro možnosti Zavrnitev s strani partnerja;
 - po Roku izvedbe na novo Lokacijo prevzema, ki je Partner ne more doseči, bo Partner to obravnaval kot Odsotnost stranke in bo sledil korakom v odstavku 2.8b (*Odsotnost stranke*).

2.7 Dogodki v zvezi z voznikom

- a. Partner zagotavlja, da vsak njegov Voznik in, kjer je to primerno, Končni vozni park zagotovi podatke o Dogodkih v zvezi z voznikom, in sicer na enega od naslednjih dveh načinov:
- s pomočjo vozniške aplikacije Booking.com za mobilne naprave (ali druge tovrstne metode ali sistema (vključno z Vmesnikom za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com (če je na voljo) ali Portalom partnerja), ki se lahko občasno posodablja po lastni presoji družbe Booking.com); ali
 - po lastni presoji družbi Booking.com in po dogovoru s Partnerjem; prek podobne aplikacije, ki jo uporablja Partner, ali prek drugega sistema, pri tem pa mora takšna aplikacija ali druga komunikacija družbi Booking.com zagotoviti enakovredne informacije.
- b. Kadar je bilo od Partnerja zahtevano, da zagotovi podatke o Dogodkih v zvezi z vozniki, Partner potrjuje in se strinja, da lahko Vozniki in/ali Končni vozni park utrpijo naslednje posledice, če tovrstnih Dogodkov v zvezi z vozniki ne zagotovijo:
- družba Booking.com zadrži znesek plačila (ki ga ima družba Booking.com pravico zadržati) za ustrezno Rezervacijo;
 - Partner je začasno suspendiran ali izključen iz prejetanja Rezervacij (kar vključuje izključitev iz ustreznih rezultatov iskanja);
 - prijava v Načrt izboljšanja kakovosti;
 - dodelitev prihodnjih Rezervacij drugemu partnerju družbe Booking.com; in/ali
 - ustrezna Povračila stroškov, ki se potrdijo in poberejo od Partnerja.
- c. Kadar partner oporeka izvedbi Povračila stroškov, mora spor ali težavo dokazati tako, da družbi Booking.com zagotovi točne podatke o Zabeleženih dogodkih v zvezi z voznikom. Če Dogodkov v zvezi z voznikom ni ali če se ugotovi, da Dogodki v zvezi z voznikom niso točni, Partner potrjuje in se strinja, da:
- bo morda moral predložiti dodatna dokazila in potrdila, ta dokazila pa mora Partner čim prej predložiti družbi Booking.com, in sicer najkasneje v sedmih (7) dneh od kakršne koli zahteve; in
 - bo Povračilo stroškov izvedeno po izključni in absolutni presoji družbe Booking.com.

2.8 Pobiranje strank in Čakalne dobe

- a. **Minimalna čakalna doba:** Partner bo zagotovil, da Voznik na Lokaciji prevzema Stranko pri vseh Rezervacijah čaka v trajanju Minimalne čakalne dobe in kakršen koli dodatni Čas zamika (če je to primerno).
- b. **Odsotnost stranke:** Če Stranka ob Času prevzema (ali do izteka Minimalne čakalne dobe, kjer je to ustrezno) ne pride na Lokacijo prevzema, se lahko šteje, da gre za »Odsotnost stranke«. V primeru Odsotnosti stranke se mora Partner (ali Voznik ali Končni vozni park, kot je ustrezno) obrniti na Booking.com bodisi prek poslanega preklica prek Vmesnikom za namensko programiranje partnerja bodisi po telefonu, ter tako sporoči situacijo in prejme potrditev, da lahko Rezervacijo smatra kot preklicano in da velja status »Odstop od naloge«, kar pomeni, da lahko Partner in Voznik nadaljujeta z običajnim delovnim procesom.

2.9 Točen prihod

- a. Partner zagotavlja da sta Vozilo in njegov Voznik pravočasno na voljo za začetek Potovanja (»**Točnost**«), in sicer tako, da na Lokacijo prevzema prispeta ob Času prevzema (kot je ta spremenjen z morebitnimi Zamiki ali odstavkom 2.6 (*Sledenje potovanju stranke*)). Za namen

boljše razumljivosti navajamo, da lahko se Točnost Voznika in Vozila potrdi šele, ko prispeta na določeno zbirališče na Lokacijah prevzema, kot je to določeno na Portalu partnerja in/ali Vmesniku za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com. Družba Booking.com in Partner se bosta dogovorila o posebnih zbirnih točkah, ki bodo služile kot Lokacije prevzema v večjih potovalnih središčih (letališča, železniške postaje in pristanišča).

- b. V vsakem primeru bo Voznik ali Vozilo, ki ob času Točnosti ni prisotno na pravem zbirališču na Lokaciji prevzema, obravnavano v skladu s spodaj navedenimi Ravnimi storitev:

Način prevzema	Opredelitev pojma	Povračilo stroškov (plača ga Partner kot % Neto zneska za to posebno Rezervacijo)
Vse Lokacije prevzema	Odsotnost voznika	150 %
	Kakršna koli zamuda voznika, pri čemer Partner družbi Booking.com ne more predložiti kakršnega koli dokazila, da je Partner ali Voznik ali Končni voznik park (odvisno od primera) stopil v stik s Stranko in jo obvestil o Zamudi voznika	150 %
Lokacija prevzema, ki ni na letališču	Zamuda voznika do 15 minut od Časa prevzema, pri čemer lahko Partner družbi Booking.com predloži dokazilo, da je Partner ali Voznik ali Končni voznik park (odvisno od primera) stopil v stik s Stranko in jo obvestil o Zamudi voznika	50 %
	Zamuda voznika, ki traja več kot 15 minut od Časa prevzema	150 %
Lokacija prevzema na letališču	Zamuda voznika do 20 minut od Časa prevzema, pri čemer lahko Partner družbi Booking.com predloži dokazilo, da je Partner ali Voznik ali Končni voznik park (odvisno od primera) stopil v stik s Stranko in jo obvestil o Zamudi voznika	50 %
	Zamuda voznika od več kot 20 minut pa do 30 minut od Časa prevzema, pri čemer lahko Partner družbi Booking.com predloži dokazilo, da je Partner ali Voznik ali Končni voznik park (odvisno od primera) stopil v stik s Stranko in jo obvestil o Zamudi voznika	80 %
	Zamuda voznika, ki traja več kot 30 minut od Časa prevzema	150 %

- c. Partner mora družbo Booking.com in Stranko o morebitnih Voznikovih zamudah obvestiti v najkrajšem možnem času, in sicer prek Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com, če je ta na voljo, sicer pa po telefonu.

3. STANDARDI KAKOVOSTI

3.1 Zagotavljanje storitev:

- a. Partner zagotovi, da Vozniki izpolnjujejo naslednje pogoje:
- so do Strank vedno profesionalni in vljudni ter jim nudijo pomoč in vodenje, kjer koli je to mogoče;
 - prisluhnejo in upoštevajo želje Stranke glede okolja znotraj Vozila, zlasti glede spoštovanja zasebnosti Stranke v Vozilu;
 - svoje poznavanje cest in trenutnih prometnih razmer izkoristijo za čim hitrejšo in varnejšo izvedbo Rezervacije;
 - prepričajo se, da so prevzeli pravo Stranko, in sicer tako, da jo povprašajo po imenu in preverijo, ali ima pravilno Ciljno lokacijo; in
 - dosegajo ali presegajo Minimalno oceno, ki jo je družba Booking.com določila za Območje in jo lahko družba Booking.com po lastni presoji občasno posodobi.
- b. Partner zagotavlja in poskrbi, da tudi vsak njegov Voznik in, kjer je to primerno, Končni voznik park zagotavlja, da so Vozila:
- varna, čista, nekadilska, brez močnih vonjav, udobna, v popolnem voznem stanju in imajo določeno število razpoložljivih sedežev in prostora za prtljago, kot je opredeljeno v Rezervaciji za uporabo s strani Stranke; in
 - izrecno skladna z vsemi zahtevami, navedenimi v Rezervaciji, vključno s kakovostjo in storitvijo.
- c. Če se Vozilo med Potovanjem pokvari ali je udeleženo v nesreči, bo Partner zahteval, da poskusi Voznik Potovanje dokončati čim prej, če je to varno in izvedljivo. Druga možnost je, da Partner organizira in zagotovi alternativna sredstva za Stranko, da se Potovanje dokonča.

3.2 Spremljanje kakovosti izvedbe:

- a. Partner bo zagotovil, da se Prevozne storitve izvajajo v skladu z najvišjimi standardi kakovosti, kar vključuje najmanj naslednje:
- po prejemu Rezervacije mora Partner zagotoviti, da je Rezervacija takoj dodeljena Vozniku v skladu z ustrezno Ravnjo storitve;
 - z zanesljivim zagotavljanjem natančnih Dogodkov v zvezi z voznikom, Zabeleženi dogodki v zvezi z voznikom pa se bodo šteli za netočne, če:
 - so poslani ob istem času;
 - so poslani z napačne lokacije;
 - z vzdrževanjem dobre Povprečne ocene iz mnenj, kot jo določi družba Booking.com;
 - z vzdrževanjem nizke Stopnje zavrnitve, kot jo določi družba Booking.com;
 - z vzdrževanjem nizke Pogostosti incidentov, kot jo določi družba Booking.com;
 - z vzdrževanjem dobrih Ocen po vožnji, kot jih določi družba Booking.com.

- 3.3 Družba Booking.com bo Partnerja o trenutno veljavnih minimalnih pričakovanjih glede kakovosti obvestila po e-pošti ali preko Portala partnerja, Partner pa jih bo upošteval in poskrbel, da jih bodo upoštevali tudi Vozniki in, kjer je to ustrezno, Končni voznik park.

- 3.4 Za namen seznanjanja Partnerja z njegovimi ocenami standarda kakovosti, lahko družba Booking.com Partnerju redno zagotavlja določene podatke o kakovosti, ki vključujejo točkovanja in stopnje, kot je to določeno v odstavku 3.2a. Družba Booking.com lahko s Partnerjem deli tudi dodatne podatke s področja kakovosti, na primer izvlečke mnenj in komentarjev Strank, kadar pa družba Booking.com take informacije

posreduje Partnerju in ti podatki vsebujejo Osebnostne podatke, se bodo šteli kot Podatki družbe Booking.com in zanje velja Člen 13 (*Zaščita in varstvo podatkov*) Splošnih pogojev poslovanja.

3.5 Neizpolnjevanje standardov kakovosti:

- a. Partner priznava in se strinja, da lahko neizpolnjevanje zgoraj navedenih standardov kakovosti privede do naslednjega:
 - i. Booking.com zmanjša število Rezervacij, poslanih Partnerju in/ali katerim koli Voznikom in/ali kateremu koli Končnemu voznemu parku, ali zmanjša njegov ali njihov odstotni delež ali geografski obseg za morebitne Rezervacije;
 - ii. Partnerja se vključi v Načrt izboljšanja kakovosti;
 - iii. prekinitev ali začasna prekinitev Pogodbe;
 - iv. zmanjšanje obsega, količine ali uvrstitve Partnerja na Platformi Booking.com;
 - v. dodelitev Rezervacij drugemu partnerju družbe Booking.com.

3.6 Pritožbe s strani Strank ali Voznikov

- a. Partner bo raziskal pritožbe, ki jih prejme od Strank, Voznikov ali preko družbe Booking.com v imenu teh strank, takoj in celovito v skladu s svojim postopkom obravnave pritožb in v skladu z drugimi razumnimi navodili in smernicami ter postopki obravnave pritožb, o katerih lahko družba Booking.com. Partnerja od časa do časa obvesti. Partner družbi Booking.com posreduje podrobnosti o vseh takšnih pritožbah in vseh ustreznih povezanih informacijah (vključno z rezultati preiskave), in sicer takoj, ko je to razumno izvedljivo, v vsakem primeru pa v obdobju, ki ni daljše od sedmih (7) dni od takrat, ko je bil seznanjen s pritožbo.
- b. Če se Stranka pritoži glede katerega koli posebnega vidika Potovanja, ima družba Booking.com pravico zadržati izplačilo preostalega Neto zneska za Rezervacijo, povezano s tem potovanjem, v korist Partnerja, dokler družba Booking.com za pritožbo ne najde zadovoljive rešitve.

3.7 Ravni storitve za Pravilno zagotavljanje storitev:

- a. Če je ekipa za pomoč strankam družbe Booking.com potrdila upravičenost pritožbe Stranke glede Potovanja, ki spada v eno od spodnjih kategorij, bo to predstavljalo kršitev Ravni storitve za zagotavljanje pravilne in kakovostne storitve za Stranko, Partner pa bo odgovarjal za povezano Povračilo stroškov:

Kategorija pritožbe	Povračilo stroškov (plača ga Partner kot % Neto zneska za to posebno Rezervacijo)
Dobavljeno neustrezno vozilo	25 %
Nedokončano potovanje	25 %
Vsi Dodatki, ki jih Partner ni zagotovil	25 %
Potovanje je potekalo v skupnem vozilu (tj. ko Vozniki peljejo več različnih Strank hkrati)	150 %
Druge pritožbe Strank, katerih upravičenost so potrdili agenti službe za stranke družbe Booking.com (na primer, ker je bilo vozilo umazano, neudobno, imelo je močan vonj, voznik je vozil neprevidno, peljal je po napačni poti, neprofesionalno obnašanje voznika itd.).	25 %

3.8 Program za prednostne partnerje

- a. Partner potrjuje, da družba Booking.com ponuja prednostni program na osnovi upravičenosti, ki nekaterim kvalificiranim Partnerjem omogoča večjo prednost pri zagotavljanju Rezervacij. Partner lahko na Portalu partnerja preveri, ali izpolnjuje pogoje za pridružen Program za prednostne partnerje. Parametre kvalifikacij družba Booking.com določi po lastni presoji in temeljijo na naslednjem: (i) nizke Tarife; (ii) meritve kakovosti (kot so zagotavljanje natančnih Dogodkov v zvezi z voznikom, Povprečnih ocen iz mnenj, Stopnjo zavrnitve, Pogostnostjo incidentov, Ocenami vožnje), vse mesečno merjene glede na poslovanje preteklega meseca; in (iii) (kjer je to ustrezno) zagotavljanje Partnerskih ponudb Genius in/ali Upravičenost do programa Genius. Partner potrjuje, da mora družbi Booking.com poslati pisno obvestilo o izstopu, če želi zapustiti Program za prednostne partnerje.

3.9 Program Genius

- a. Partner potrjuje, da družba Booking.com zagotavlja Program Genius, ki strankam, ki so del Programa Genius, omogoča dostop do različnih spodbud in promocij za Stranke. Partner razume in potrjuje, da bo dostop Partnerjev do zagotavljanja spodbud in promocij Strankam prek Programa Genius odvisen od meril za upravičenost (**»Pogojih za upravičenost do programa Genius«**), ki jih določi družba Booking.com in o katerih občasno obvešča Partnerja.
- b. Partner potrjuje in jamči, da bo v primerih, ko se strinja, da bo prispeval k programu Genius v obliki partnerskega popusta na Maloprodajno ceno, Tarife ali drugo spodbudo (kot je brezplačno nadomestilo Vozila, brezplačni Dodatki ali drugi ugodnejši Pogoji ali določila za Rezervacijo in/ali Potovanje Stranke) (**»Ponudba Genius s strani Partnerja«**), takšno ponudbo Genius s strani Partnerja zagotovil za vse ustrezne Rezervacije in za časovno obdobje (**»Obdobje promocije Genius«**), kot je pisno dogovorjeno z družbo Booking.com.
- c. Partner potrjuje, da mora v primeru, če želi preklicati Ponudbo Partner Genius ali izstopiti iz Programa Genius, družbo Booking.com o izstopu obvestiti najmanj trideset (30) dni prej, in da lahko v primeru, če želi ponovno vstopiti v Program Genius in/ali predložiti Partnersko ponudbo Genius, za takšen ponovni vstop velja obdobje zadržanja (tj. čakalna doba), ki je natančneje določeno v Pogojih za upravičenost do programa Genius ali o čemer je družba Booking.com Partnerja sicer pisno obvestila.

4. ODPOVEDI

- 4.1 Če je Stranka odpovedala Rezervacijo, se Povračilo stroškov izvede v skladu z naslednjim:

Vrsta odpovedi	Čas odpovedi	Povračilo stroškov (kot % od Neto zneska za ustrezno Rezervacijo)	Stranka, odgovorna za Povračilo stroškov
Odpoved s strani stranke	Več kot Rok za odpoved pred Časom prevzema	Ni povračila stroškov	Ne velja
	Manj kot Rok za odpoved pred Časom prevzema	Ne velja Šteje se kot Zaključeno potovanje ¹	Ne velja
Odsotnost stranke	Ni podatkov	Ne velja Šteje se kot Zaključeno potovanje ²	Ne velja
Zavrnitev s strani partnerja	Več kot 24 ur pred Časom prevzema	Ni povračila stroškov	Ne velja
	Manj kot 24 ur, vendar več kot 2 uri pred Časom prevzema	100 %	Partner
	2 uri ali manj pred Časom prevzema	150 %	Partner
Odpoved s strani Booking.com – Krivda Partnerja ³	Več kot Rok za odpoved pred Časom prevzema	Ni povračila stroškov	Ne velja
	Manj kot Rok za odpoved pred Časom prevzema	100 %	Partner
Odpoved s strani Booking.com – brez krivde ⁴	Več kot Rok za odpoved pred Časom prevzema	Ni povračila stroškov	Ne velja
	Manj kot Rok za odpoved pred Časom prevzema	100 %	Booking.com

5. SPREMEMBE V DOKUMENTU O POSLOVANJU PARTNERJA

- 5.1 Družba Booking.com lahko občasno posodobi in spremeni celoten ali kateri koli del tega Dokumenta o poslovanju partnerja, vključno z Ravnmi storitev in veljavnimi Povračili stroškov, in sicer ob predhodnem obvestilu Partnerja in roku za obveščanje, ki ni krajši od trideset (30) dni, pošlje pa se lahko po e-pošti ali na kateri koli drug način, ki je dovoljen v skladu s Pogodbo med družbo Booking.com in Partnerjem. Med rokom za obveščanje lahko Partner po lastni presoji prekine Pogodbo z družbo Booking.com. Vsaka posodobljena ali spremenjena različica tega Dokumenta o poslovanju partnerja nadomešča in nasledi takrat najnovejšo različico z učinkovitostjo od datuma, navedenega v obvestilu. Če Partner družbi Booking.com tovrstnega obvestila o odpovedi ne posreduje v odpovednem roku, določenem v tem odstavku, se šteje, da je Partner spremenjen/posodobljen Dokument o poslovanju partnerja sprejel.

¹ V skladu s Členom 7.7 (Odpovedi s strani stranke in Odsotnosti stranke) v Splošnih pogojih poslovanja

² V skladu s Členom 7.7 (Odpovedi s strani stranke in Odsotnosti stranke) v Splošnih pogojih poslovanja

³ Velja v primerih, ko se Partner ali njegove Povezane stranke (po razumni presoji družbe Booking.com) štejejo za krive

⁴ Velja v primerih, ko se Partner ali njegove Povezane stranke (po razumni presoji družbe Booking.com) ne štejejo za krive

DEL 2: DOGOVOR O RAVNEH STORITEV VMESNIKA ZA NAMENSKO PROGRAMIRANJE PARTNERJA DRUŽBE BOOKING.COM

1. UPORABLJIVOST

- 1.1 Ta del 2: Uporaba Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com velja samo, če je Partner s Platformo Booking.com povezan prek Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com.

2. VMESNIK ZA NAMENSKO PROGRAMIRANJE PARTNERJA DRUŽBE BOOKING.COM

- 2.1 Stranki potrjujeta in se strinjata, da delovanje Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com ne bo potekalo neprekinjeno ali brez napak in da lahko pride do začasnih zaustavitev zaradi vzrokov, ki jih stranke razumno ne morejo nadzorovati. Vmesnik za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com je na voljo po načelu »v obliki, kot je« in brez kakršnih koli garancij.
- 2.2 Ne glede na to, ali se Partner poveže neposredno z Vmesnikom za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com ali prek tehnološkega partnerja tretje osebe (**»Ponudnik kot tretja oseba«**), se Partner strinja z naslednjim:
- a. **Raven storitve časa delovanja:** Partner si bo komercialno razumno prizadeval ponujati storitve na globalni ravni, in sicer s cilnim Časom povezljivosti v vrednosti 99,8 %. Pri tem **»Čas delovanja«** pomeni tekom koledarskega meseca merjene minute, v katerih je Partnerjev sistem rezervacij povezan z Vmesnikom za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com, kar omogoča, da imajo Stranke možnost v okviru Prevoznih storitev zahtevati in opraviti Potovanja. Vsi zunanji dejavniki, ki prispevajo k izgubi storitve, kot je napaka pri povezovanju Strankinega ponudnika internetnih storitev, zakasnitve v javnem internetnem omrežju, težave z usmerjanjem v povezavi z internetom itd., ne bodo vključeni v Raven storitve časa delovanja.
- b. **Skladnost Vmesnika za namensko programiranje partnerja:** Partner ne bo povzročal motenj, prekinitev in izgube razpoložljivosti ali kako drugače škodljivo vplival na funkcionalnost Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com ter bo občasno izvajal in upošteval vse tehnične zahteve in razumne pogoje družbe Booking.com, ki se nanašajo na integracijo, delovanje, vzdrževanje, prekinitev, začasno ustavitev in umik uporabe Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com.
- c. **Nove različice Vmesnika za namensko programiranje:** Družba Booking.com lahko občasno izda nove različice svojega Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com z novimi funkcijami in značilnostmi. V izogib motnjam v poslovanju Partnerja si bo družba Booking.com razumno prizadevala vzdrževati navzdol usmerjeno združljivost do vsaj ene različice navzdol. V primeru, da to ni mogoče ali če se družba Booking.com odloči postopno opustiti starejšo različico Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com, bo družba Booking.com Partnerja vnaprej obvestil o prehodu na novo različico Vmesnika za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com.
- d. **Odzivi končnih točk Vmesnika za namensko programiranje:** Partner jamči za Raven storitve odzivnega časa (vključno s časom na omrežju iz operaterjevega podatkovnega centra) za vsako končno točko, in sicer na naslednji način:

Končna točka	Raven storitve odzivnega časa	
Za rezultate iskanja podatkov o razpoložljivosti: /v2/search-results	Mejne vrednosti	Raven storitve odzivnega časa
	99,95 % percentil Od vseh rezervacij, 99,95 v 1.000 milisekundah	< 1.000 milisekund (povprečno v 1 mesecu)
	100 %	< 2.500 milisekund (povprečno v 1 mesecu)
Če želite seznam Rezervacij Partnerja povleči navzdol: /v1/bookings	Partner to izvede največ vsakih 5 minut.	
Za sprejem ali zavrnitev Rezervacije: /v1/bookings/.../responses	Rezervacijo ali spremembe sprejmite ali zavrnite v skladu z Ravnmi storitev, določenimi v odstavku 2.2 1. dela: Splošna pogodba o ravni storitev in Operativni postopki.	
Za zagotavljanje Podrobnosti o vozilu in vozniku: /v2/bookings/.../assignDriver	Zagotavljanje podrobnosti o Vozilu in Vozniku v skladu z Ravnmi storitev, določenimi v odstavku 2.5 1. dela: Splošna pogodba o ravni storitev in Operativni postopki.	

3. UPRAVLJANJE INCIDENTOV

- 3.1 Partner si bo po svojih najboljših močeh prizadeval zagotoviti, da bo v primerih, ko odkrije kakršen koli pojav nenačrtovanega izpada, okvare ali druge napake v svoji povezavi z Vmesnikom za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com ali težave z brezhibno funkcionalnostjo in delovanjem svoje povezave ali zagotavljanja Prevoznih storitev, (in/ali Storitve zbiralnika na platformi, odvisno od primera) (**»Incident«**), bo takoj storil naslednje:
- a. družbo Booking.com pisno seznanil s podrobnostmi o takšnem Incidentu, in sicer v tridesetih (30) minutah po nastanku Incidenta (ne glede na to, ali do Incidenta pride med Delovnim časom ali ne);
- b. sprejel takojšnje blažilne ukrepe za čimprejšnjo razrešitev Incidenta (ali zahteval od svojega tretjega ponudnika, da čim prej sprejme te blažilne ukrepe);
- c. na zahtevo družbe Booking.com zagotovil vse podrobnosti o Incidentu, na primer poročilo o vzroku po Incidentu; in
- d. družbo Booking.com v razumnih intervalih obveščal o statusu in predvidenem času razrešitve Incidenta.
- 3.2 Partner bo poskrbel za redno varnostno kopiranje podatkov, da se bo tako mogoče izogniti dolгим izpadom in da bo v primeru Incidenta vse podatke mogoče obnoviti in jih ponovno dati na voljo po največ 24 urah.

4. NAČRTOVANI IZPADI IN UPRAVLJANJE SPREMEMB

- 4.1 Če Partner svoj sistem spremeni tako, da bi to vplivalo na njegovo povezavo z Vmesnikom za namensko programiranje partnerja družbe Booking.com v smislu funkcionalnosti, obsega ali zmogljivosti, mora Partner o teh spremembah čim prej vnaprej prek Centra za pomoč partnerjem obvestiti družbo Booking.com, v vsakem primeru pa v roku dveh (2) tednov po opravljeni spremembi.
- 4.2 Partnerju je dovoljeno izvajati načrtovane izpade za namene vzdrževanja (**»Načrtovani izpad«**) pod pogojem, da zagotovi naslednje:
- a. tekom koledarskega meseca ni več kot osem (8) ur načrtovanih izpadov;
- b. noben od Načrtovanih izpadov ne sme trajati več kot dve (2) uri, s časovnim intervalom najmanj štiri (4) ure med vsakim posameznim načrtovanim izpadom;

- c. do Načrtovanega izpada ne pride med petkom ob 19:00 (UK GMT) in nedeljo ob 23:59 (UK GMT), razen če:
 - i. so dela potrebna za odpravo materialnega Incidenta, v tem primeru pa je treba družbi Booking.com čim prej poslati pisno obvestilo; ali
 - ii. družba Booking.com se je predhodno pisno strinjala s prekinitvijo.

DEL 3: REZERVACIJA VNAPREJ IN REZERVACIJA NA ZAHTEVO

1. UPORABLJIVOST

1.1 Ta del 3: Rezervaciji vnaprej in Na zahtevo se izvajata samo, če se je Partner z družbo Booking.com pisno dogovoril, da omogoči Rezervacije vnaprej in Na zahtevo.

1.2 Nekatere zahteve tega Dokumenta o poslovanju partnerja bodo za namen Rezervacij vnaprej in Na zahtevo spremenjene na naslednji način:

Referenca	Tema	Pogoji Vnaprejšnje rezervacije	Pogoji storitve na zahtevo
Odstavek 2.2 (Sprejem)	Raven storitve sprejemanja	Sprejem mora biti iz Partnerjevega sistema rezervacij prejet v 10 sekundah po tem, ko je bila rezervacija opravljena ali spremenjena.	Sprejem mora biti iz Partnerjevega sistema rezervacij prejet v 10 sekundah po tem, ko je bila rezervacija opravljena ali spremenjena.
Odstavek 2.5 (Dodelitev Voznika in Vozila)	Raven storitve za Podrobnosti o Vozniku in Vozilu	Takoj ko je to razumno mogoče, vsekakor pa kadar koli do 15 minut pred Časom prevzema.	V 10 sekundah po opravljeni rezervaciji.
Odstavek 2.6 (Sledenje potovanju stranke)	Zahtevano Izvajanje Sledenja potovanju stranke	Zahteve, določene v odstavku 2.6.	Upoštevanje odstavka 2.6 ni zahtevano.
Odstavek 2.8a (Minimalna čakalna doba)	Zahtevano čakanje v dolžini Minimalne čakalne dobe na Lokaciji prevzema	Zahteve, določene v odstavku 2.8a.	Zahteve, določene v odstavku 2.8a, le da naslednje opredelitve pomenijo: »Minimalna čakalna doba na letališču« pomeni 5 minut za Lokacijo prevzema na letališču od Časa prevzema ali takšno daljše obdobje, za kakršnega Partner dogovori s svojimi Končnimi voznimi parki in/ali Vozniki. »Minimalna čakalna doba, ki ni na letališču« pomeni 5 minut za Lokacijo prevzema, ki ni na letališču od Časa prevzema ali takšno daljše obdobje, za kakršnega Partner dogovori s svojimi Končnimi voznimi parki in/ali Vozniki.
Odstavek 2.9b (Točen prihod)	Zahteva za doseganje Ravni storitev za Točen prihod in plačilo ustreznih Povračil stroškov	Upoštevanje odstavka 2.9b ni zahtevano.	Upoštevanje odstavka 2.9b ni zahtevano.
Odstavek 3.7 (Ravni storitve za Pravilno zagotavljanje storitev)	Zahteva za doseganje Ravni storitev za pravilno zagotavljanje storitev in plačilo ustreznih Povračil stroškov	Zahteve, določene v odstavku 3.7.	Upoštevanje odstavka 3.7 ni zahtevano.
Odstavek 4 (Odpovedi)	Zahteva za doseganje Ravni storitev Odpovedi in plačilo ustreznih Povračil stroškov	Upoštevanje odstavka 4 ni zahtevano.	Upoštevanje odstavka 4 ni zahtevano.
Program za prednostne partnerje	Meritve kakovosti, ki so vključene za namene ugotavljanja Partnerjeve upravičenosti do Programa za prednostne partnerje	Meritve kakovosti Vnaprejšnjih rezervacij ne bodo prispevale k upravičenosti do Programa za prednostne partnerje.	Meritve kakovosti Rezervacij na zahtevo ne bodo prispevale k upravičenosti do Programa za prednostne partnerje.

1.3 V izogib dvomom navajamo, da vsi drugi pogoji, določeni v tem Dokumentu partnerskega programa, veljajo za in v zvezi z Rezervacijami vnaprej in Na zahtevo.