

PREVÁDZKOVÝ DOKUMENT PARTNERA

PREVÁDZKOVÝ DOKUMENT PARTNERA

ČASŤ 1: DEFINÍCIE, KTORÉ SA VZŤAHUJÚ NA TENTO PREVÁDZKOVÝ DOKUMENT PARTNERA

1. DEFINÍCIE

V tomto Prevádzkovom dokumente Partnera majú nasledujúce dodatočné pojmy nasledujúci význam:

POJEM	DEFINÍCIA
Pridružený partner	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Minimálna čakacia doba na letisku	znamená 45 minút od Času vyzdvihnutia na Mieste vyzdvihnutia na letisku, ak nie je so správcom účtu Booking.com písomne dohodnuté inak, plus akýkoľvek príslušný Čas posunu, ktorý bol dohodnutý vopred.
Miesto vyzdvihnutia na letisku	znamená Miesto vyzdvihnutia uvedené v Rezervácii, ktoré je podľa spoločnosti Booking.com kategorizované ako oblasť letiska.
Pridelené	znamená, že Partner, prípadne Koncový vozový park, prideliť na vykonanie Cesty konkrétneho menovaného Vodiča. Vodič sa považuje za prideleného na Cestu, keď Partner (prípadne Koncový vozový park) oznámi spoločnosti Booking.com všetky údaje o Vozidle a Vodičovi.
Priemerné skóre hodnotenia	znamená priemerné skóre celkového hodnotenia z prieskumu po jazde (upozorňujeme, že toto skóre nezahŕňa Cesty, na ktoré bola podaná sťažnosť a pri ktorých sa zistilo, že Partner (a Vodič a/alebo Koncový vozový park) nezávinil vzniknutú situáciu).
Rezervácia	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Booking.com Partner API	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Údaje spoločnosti Booking.com	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Zrušenie	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Lehota na Zrušenie	znamená obdobie pred Časom vyzdvihnutia, do ktorého je Zákazník oprávnený zrušiť Rezerváciu a získať späť plnú sumu, pričom Partnerovi nebude vyplatená Cena za Rezerváciu; toto obdobie je dohodnuté medzi spoločnosťou Booking.com a Partnerom a je uvedené v Booking.com Partner API a/alebo na Portáli Partnera.
Náhrada nákladov	znamená podľa kontextu buď: (a) sumy, ktoré spoločnosť Booking.com požaduje od Partnera a ktoré jej má Partner zaplatiť za škody, ktoré jej vznikli v dôsledku nedodržania Úrovně služieb stanovených v tomto Prevádzkovom dokumente Partnera, alebo (b) sumy požadované od príslušnej strany a splatné príslušnou stranou za škody vzniknuté v dôsledku Zrušenia, v každom prípade tak, ako je uvedené v tomto Prevádzkovom dokumente Partnera alebo ako sa strany podľa potreby písomne dohodnú.
Zákazník	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Zrušenie zo strany Zákazníka	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Zákazník sa nedostavil	má význam uvedený v odseku 2.8b tohto Prevádzkového dokumentu Partnera.
Miera odmietnutia	znamená percento Rezervácií, ktoré Partner odmietol.
Vodič	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Vodič pridelený	znamená percento Ciest vykonaných Partnerom, ktoré mali úplné Údaje o Vozidle a Vodičovi.
Zdržanie vodiča	znamená meškanie, kedy Vozidlo a jeho Vodič nie sú v Čase vyzdvihnutia prítomní na Mieste vyzdvihnutia.
Udalosť Vodiča	znamená také potvrdenia v reálnom čase, ktoré (okrem iného) môžu zahŕňať: sledovanie polohy; potvrdenia o zemepisnej šírke a dĺžke; potvrdenie, že Vodič je na ceste k Rezervácii; potvrdenie, keď Vodič dorazil na Miesto vyzdvihnutia; potvrdenie, keď sa Vodič stretol so Zákazníkom a/alebo začal Cestu; potvrdenie, keď bol Zákazník vysadený na Mieste vysadenia a Cesta bola dokončená; a akékoľvek iné Udaloosti Vodiča požadované v Booking.com Partner API a/alebo na partnerskom portáli alebo prostredníctvom nich.
Zaznamenané Udaloosti Vodiča	znamená percento nezrušených Ciest vykonaných Partnerom a jeho Vodičmi, prípadne Koncovým vozovým parkom, o ktorých boli v systéme Booking.com zaznamenané informácie o Udaloostiach Vodiča.
Vodič sa nedostavil	znamená Cesty, pri ktorých sa Vodič alebo Vozidlo v Čase vyzdvihnutia nedostavili na Miesto vyzdvihnutia a/alebo nepočkali celú Minimálnu čakaciu dobu.
Miesto vysadenia	znamená miesto, kam má byť Zákazník prepravený Vozidlom riadeným Vodičom, ako je uvedené v podmienkach Rezervácie poskytnutých Partnerovi spoločnosťou Booking.com.

Koncový vozový park	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Odhadovaný čas čakania	znamená v prípade Rezervácií pre Aktuálne dopyty čas, ktorý Vodič a Vozidlo podľa odhadu Partnera potrebujú na to, aby sa dostavili na Miesto vyzdvihnutia.
Doplnkové služby	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Program Genius	znamená vernostný program a program uzavretých skupín používateľov spoločnosti Booking.com (a/alebo jej pobočky Booking.com B.V.).
Incident	znamená udalosť, ktorá vedie k tomu, že Zákazník podá sťažnosť; Incident môže (okrem iného) zahŕňať znečistené Vozidlo, zníženie kategórie Vozidla, nesplnenie požiadaviek, ako je detská sedačka, dopravnú nehodu, akúkoľvek inú udalosť uvedenú ako incident na Portáli Partnera alebo inak oznámenú spoločnosťou Booking.com Partnerovi ako incident na tieto účely.
Miera incidentov	znamená percento Ciest, pri ktorých došlo k Incidentu.
Nedokončená cesta	znamená Cestu, ktorú Vodič nedokončil z dôvodu chyby Vodiča, napríklad (okrem iného) v súvislosti s prepravou Zákazníka na nesprávne Miesto vysadenia v dôsledku chyby Vodiča.
Nesprávne vozidlo	znamená typ vozidla, ktorý nie je rovnaký ako typ vozidla, ktorý si Zákazník rezervoval, napríklad: (i) typ vozidla je nižšej kategórie (napríklad malo ísť o manažérske vozidlo, ale dostaví sa štandardný sedan, alebo malo ísť o elektrické alebo hybridné vozidlo, ale dostaví sa štandardné benzínové alebo naftové vozidlo), (ii) typ vozidla má menej miest na sedenie alebo menší batožinový priestor, než je uvedené v Rezervácii (napríklad malo ísť o vozidlo typu minibus, ktoré má mať 7 miest na sedenie, ale dostavia sa dva sedany, každý so 4 miestami na sedenie). Na vylúčenie pochybností sa Vylepšené Vozidlo neklasifikuje ako Nesprávne vozidlo.
Počiatočný predpokladaný čas príchodu Vodiča	znamená v prípade Rezervácií pre Aktuálne dopyty čas, za ktorý sa Vodič a Vozidlo podľa odhadu Partnera dostavia po priradení konkrétneho Vodiča k danej Rezervácii na Miesto vyzdvihnutia. Počiatočný predpokladaný čas príchodu Vodiča sa môže líšiť od Odhadovaného času čakania.
Cesta	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Lehota realizácie	znamená pevne stanovený časový úsek od dvoch (2) do dvadsiatich štyroch (24) hodín ako minimálny časový úsek pred začiatkom Cesty, ktorý môže Partner, jeho Vodiči, prípadne Koncový vozový park pokryť, ako je podľa potreby dohodnuté medzi spoločnosťou Booking.com a Partnerom a uvedené v rozhraní Booking.com Partner API a/alebo na Portáli Partnera.
Minimálna čakacia doba	znamená Minimálnu čakaciu dobu na letisku, prípadne Minimálnu čakaciu dobu mimo letiska.
Blízky dopyt	znamená Rezerváciu, pri ktorej je požadovaný Čas vyzdvihnutia dlhší ako 30 minút a kratší ako 120 minút od času, kedy Zákazník (alebo spoločnosť Booking.com, ak ide o Náhradnú jazdu) vykonal Rezerváciu.
Čistá suma	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Minimálna čakacia doba mimo letiska	znamená 15 minút od Času vyzdvihnutia na Mieste vyzdvihnutia mimo letiska, pokiaľ nie je so správcom účtu Booking.com písomne dohodnuté inak, plus akýkoľvek platný Čas posunu, ktorý bol dohodnutý vopred.
Miesto vyzdvihnutia mimo letiska	znamená Miesto vyzdvihnutia uvedené v Rezervácii, ktoré je podľa spoločnosti Booking.com kategorizované ako oblasť mimo letiska.
Pracovný čas	znamená pracovný čas Partnera, na ktorom sa strany písomne dohodnú podľa potreby a ktorý je uvedený v Booking.com Partner API a/alebo na Portáli Partnera.
Čas posunu	znamená dodatočný čas pridaný k Času vyzdvihnutia, ktorý je uvedený v príslušnej Rezervácii pre dané Miesto vyzdvihnutia na letisku, aby sa Zákazníkovi poskytol dlhší čas na presun cez bezpečnostnú kontrolu a vyzdvihnutie batožiny.
Aktuálny dopyt	znamená Rezerváciu, pri ktorej je požadovaný Čas vyzdvihnutia v rozmedzí od 0 do 30 minút od času, kedy Zákazník (alebo spoločnosť Booking.com, ak ide o Náhradnú jazdu) vykonal Rezerváciu;
Načas	má význam uvedený v odseku 2.9a tohto Prevádzkového dokumentu Partnera.
Odmietnutie zo strany Partnera	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Portál Partnera	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Osobné údaje	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Miesto vyzdvihnutia	znamená miesto, na ktorom sa má Zákazník v Čase vyzdvihnutia stretnúť s Vodičom, aby mohol začať Cestu (ako je uvedené v podrobnostiach Rezervácie poskytnutých Partnerovi alebo jeho Vodičovi, prípadne Koncovému vozovému parku spoločnosťou Booking.com).

Čas vyzdvihnutia	znamená čas, kedy sa má Zákazník stretnúť s Vodičom na Mieste vyzdvihnutia s cieľom začať Cestu (ako je uvedené v údajoch o Rezervácii poskytnutých Partnerovi alebo jeho Vodičovi, prípadne Koncovému vozovému parku spoločnosťou Booking.com), v znení zmien podľa odseku 2.6 (<i>Sledovanie Cesty Zákazníka</i>).
Hodnotenie po jazde	znamená hodnotenie z prieskumu po ukončení Cesty, ktoré Zákazník poskytne po skončení Cesty. Hodnotenie je od 1 do 5, pričom 5 je najvyššie.
Vopred rezervované	znamená Rezerváciu, pri ktorej je požadovaný Čas vyzdvihnutia 120 minút alebo viac od času, kedy Zákazník (alebo spoločnosť Booking.com, ak ide o Náhradnú jazdu) vykonal Rezerváciu.
Plán zlepšovania kvality	znamená proces, do ktorého bude Partner zapojený v prípade nesplnenia minimálnych očakávaní kvality potvrdených spoločnosťou Booking.com e-mailom alebo prostredníctvom Portálu Partnera.
Ceny	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Náhradná jazda	znamená Rezerváciu, o ktorú v mene Zákazníka požiadala spoločnosť Booking.com alebo tím zákazníckeho servisu Pridruženého partnera (alebo automaticky Platforma Booking.com) a ktorú Partner (v mene svojich Vodičov a/alebo Koncového vozového parku) prijal na dokončenie Cesty Zákazníka, ak iný partner spoločnosti Booking.com usúdil, že nie je pravdepodobné, že Rezerváciu splní, alebo inak zlyhal, pričom takáto Náhradná jazda môže byť buď Vopred rezervovaná alebo typu Blízky dopyt alebo Aktuálny dopyt a podľa toho vykonáva.
Maloobchodná cena	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Úrovně služieb	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Vylepšené Vozidlo	znamená typ Vozidla, ktorý je vylepšený oproti typu Vozidla, ktorý si Zákazník rezervoval, napríklad: (i) Zákazník si objednal štandardný sedan, ale je mu poskytnutý automobil manažérskej kvality, (ii) Zákazník si objednal vozidlo s kapacitou pre 7 osôb s batožinou, ale poskytnutý minibus má kapacitu pre 10 osôb s batožinou, (iii) Zákazník si objednal benzínový alebo naftový štandardný sedan, ale je mu poskytnutý hybridný alebo elektrický sedan. Na vylúčenie pochybností, ak si Zákazník objednal štandardný sedan, poskytnutie minibusu/dodávky s viac ako 4 miestami na sedenie sa nebude považovať za „Vylepšené Vozidlo“.
Vozidlo	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
Údaje o Vozidle a Vodičovi	má význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.

ČASŤ 1: VŠEOBECNÁ DOHODA O ÚROVNIACH SLUŽIEB A PREVÁDZKOVÉ POSTUPY

1. ÚROVNE SLUŽIEB

1.1 Úrovně služieb a Náhrada nákladov

- a. Ak je v tomto Prevádzkovom dokumente Partnera stanovená Úroveň služieb, Partner zabezpečí, aby sa dosiahol minimálne taký výkonnostný ukazovateľ, ktorý sa vyžaduje v rámci Úrovně služieb. V prípade, že Úroveň služieb nie je dodržaná a je uvedené, že na dodržanie Úrovně služieb sa vzťahuje Vrátenie nákladov, spoločnosť Booking.com si vyhradzuje právo účtovať Náhradu nákladov, ktorá sa odpočíta od Čistej sumy.
- b. Obe strany súhlasia s tým, že Náhrada nákladov predstavuje primeranú výšku škody, ktorá spoločnosti Booking.com vznikla v dôsledku nedodržania Úrovně služieb zo strany Partnera (alebo Vodičov alebo Koncového vozového parku). Strany súhlasia a berú na vedomie, že tieto sumy sú vo všeobecnosti stanovené a vypočítané ako percento z Čistej ceny, ktorá v priemere odráža škody, ktoré vznikli spoločnosti Booking.com.
- c. Právo spoločnosti Booking.com na Náhradu nákladov je doplnkom práva spoločnosti Booking.com alebo ktoréhokolvek jej Pridruženého partnera k akémukoľvek inému oprávnenému prostriedku, ktorý by inak mal k dispozícii, a nemá naň vplyv.

1.2 Dodržiavanie Dokumentu o prevádzkových postupoch

- a. Partner berie na vedomie, že miera, do akej Partner spĺňa požiadavky stanovené v tomto Dokumentu o prevádzkových postupoch, môže mať vplyv na počet Rezervácií, ktoré môže Partner získať, a spoločnosť Booking.com (a jej Pridružení partneri) si vyhradzuje právo upraviť hodnotenie na platforme Booking.com prostredníctvom Programu preferovaných partnerov a/alebo Programu Genius alebo inak, aby to zohľadnila.

2. VŠEOBECNÉ PREVÁDZKOVÉ POSTUPY

2.1 Prevádzkové hodiny a Dostupnosť vyzdvihnutia:

- a. Partneri musia byť schopní plniť a zabezpečovať plnenie Rezervácií zo strany Vodičov, prípadne Koncového vozového parku na tomto základe:

Režim Rezervácie	Úroveň služby Dostupnosť vyzdvihnutia
Portál Partnera	V súlade s časmi vyzdvihnutia, ktoré sú nastavené na Portáli Partnera.
Booking.com Partner API	Dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni, 365 dní v roku, bez ohľadu na Pracovný čas.

- b. Partner a Vodič, prípadne Koncový vozový park musia byť dostupní prostredníctvom telefónu po celý čas poskytovania Prepravných služieb Zákazníkom bez ohľadu na Pracovný čas.

2.2 Prijatie:

- a. Rezervácie prijíma a potvrdzuje Partner v súlade s nasledujúcim:

Režim Rezervácie	Spôsob potvrdzovania Rezervácií alebo zmien v Rezervácií	Úroveň služby potvrdenie
Portál Partnera	Ak je zaslaná Rezervácia (alebo jej zmena), pri ktorej Čas vyzdvihnutia nie je skorší ako Lehota realizácie, Partner vynaloží primerané úsilie na to, aby Rezerváciu na Portáli Partnera bezodkladne potvrdil (alebo odmietol). Ak Partner potvrdenie nevykoná, Rezervácia sa považuje za potvrdenú Partnerom.	V rámci Pracovného času: Primerané úsilie na bezodkladné potvrdenie (alebo odmietnutie) Rezervácie na Portáli Partnera do jednej (1) hodiny od prijatia Rezervácie. Mimo Pracovného času: Primerané úsilie na bezodkladné potvrdenie (alebo odmietnutie) Rezervácie na Portáli Partnera do jednej (1) hodiny od začiatku nasledujúceho Pracovného času. Ak Partner potvrdenie nevykoná, Rezervácia sa považuje za potvrdenú Partnerom.
Booking.com Partner API	Ak spoločnosť Booking.com dostane z rezervačného systému Partnera potvrdenie, že Rezervácia (alebo jej zmena) je schválená, považuje sa Rezervácia za potvrdenú Partnerom.	Potvrdenie musí byť prijaté z rezervačného systému Partnera do 10 sekúnd od vykonania alebo zmeny Rezervácie.

2.3 Osobitné požiadavky a zmeny

- a. Spoločnosť Booking.com včas odovzdá podrobnosti o akýchkoľvek osobitných požiadavkách Zákazníka v súvislosti s Rezerváciou a Partner vynaloží primerané úsilie na to, aby vyhovel a zabezpečil, aby Vodiči, prípadne Koncový vozový park vyhovel i a splnili všetky takéto osobitné požiadavky. Spoločnosť Booking.com nenesie zodpovednosť za takéto osobitné požiadavky ani za spôsob ich plnenia.
- b. Zmeny pred Cestou: Ak Zákazník požiadava o inú Cestu ako tú, ktorá je uvedená v podrobnostiach Rezervácie pred Časom vyzdvihnutia, Partner (a jeho Vodič a/alebo Koncový vozový park podľa potreby) usmerní Zákazníka, aby na vykonanie takých zmien kontaktoval zákaznícky servis spoločnosti Booking.com. Partner je povinný potvrdiť a dodržiavať všetky zmeny Rezervácie oznámené spoločnosťou Booking.com pred Časom vyzdvihnutia bez akýchkoľvek dodatočných poplatkov s tým, že všetky podstatné zmeny (podľa odôvodneného rozhodnutia spoločnosti Booking.com) Rezervácie budú klasifikované ako Zrušenie rezervácie zo strany Zákazníka a nová Rezervácia. Všetky dodatočné poplatky za zmeny, ktoré si Zákazník vyžiada pred začiatkom Cesty, by mal dohodnúť so spoločnosťou Booking.com spôsobom, ktorý môže spoločnosť Booking.com v podľa potreby stanoviť (v takom prípade sa takéto dodatočné poplatky považujú za súčasť Maloobchodnej ceny).
- c. Zmeny počas Cesty: Ak si Zákazník počas Cesty vyžiada inú Cestu, ako je uvedená v údajoch Rezervácie, Vodič a Zákazník by sa mali dohodnúť na príslušnej trase a úhrade prípadných dodatočných poplatkov. Partner zabezpečí, aby Vodič náležite a primerane zohľadnil žiadosti o menšie zmeny a zahrnul ich do pôvodnej Rezervácie bez akýchkoľvek dodatočných poplatkov. Všetky zmeny a dodatočné poplatky dohodnuté so Zákazníkom počas Cesty by mal Zákazník uhradiť priamo Vodičovi (v takom prípade sa dodatočný poplatok nepovažuje za súčasť Maloobchodnej ceny).

2.4 Doplnkové služby

- a. Spoločnosť Booking.com a Partner sa podľa potreby môžu písomne dohodnúť na poskytovaní Doplnkových služieb.

- b. V príslušných prípadoch sa poskytovanie Doplnkových služieb k Rezervácii považuje za súčasť Prepravných služieb, ktoré je Partner a Vodič, prípadne Koncový vozový park, povinný poskytnúť. Akýkoľvek poplatok za Doplnkové služby je preto súčasťou Maloobchodnej ceny a spolu s Doplnkovými službami sa platí podľa uvedených Cien. Náhrada nákladov sa bude vzťahovať aj na takéto Doplnkové služby (podľa potreby).

2.5 Pridelenie Vodiča a Vozidla:

- a. Partner musí spoločnosti Booking.com poskytnúť alebo zabezpečiť poskytnutie údajov o Vozidle a Vodičovi, na ktorých sa vzťahuje Rezervácia, v súlade s nasledujúcim:

Režim Rezervácie	Spôsob poskytovania Údajov o Vozidle a Vodičovi	Úroveň služby Údaje o Vozidle a Vodičovi
Portál Partnera	Prostredníctvom Portálu Partnera	Čo najskôr; v každom prípade najneskôr 1 hodinu pred Časom vyzdvihnutia.
Booking.com Partner API	Prostredníctvom Booking.com Partner API	Čo najskôr; v každom prípade najneskôr 1 hodinu pred Časom vyzdvihnutia.

- b. V prípade, že Vodič nie je pridelený k Rezervácii v súlade s časovým rámcom uvedeným v tomto odseku 2.5, spoločnosť Booking.com si vyhradzuje právo zrušiť (a opätovne prideliť) takúto Rezerváciu. Takéto zrušenie sa považuje za Odmietnutie zo strany Partnera, s výnimkou prípadu, kedy sa spoločnosť Booking.com podľa vlastného uváženia vzdá akejkoľvek uplatniteľnej Náhrady nákladov.

- c. Partner zabezpečí, aby mal Vodič pridelený na plnenie Rezervácie vopred k dispozícii všetky podrobnosti o Rezervácii.

2.6 Sledovanie Cesty Zákazníka

- a. Ak sa zmení príslušný let Zákazníka do Miesta vyzdvihnutia (napr. ak Zákazník príletí skôr alebo jeho let mešká), Čas vyzdvihnutia by sa mal upraviť tak, aby odrážal rozdiel medzi plánovaným a skutočným časom príletu. Tento čas má prednosť pred pôvodným Časom vyzdvihnutia pre danú Rezerváciu (a všetky odkazy na Čas vyzdvihnutia sa budú vykladať v súlade s ním) a bude použitý pri meraní príslušných Úrovní služieb. Napríklad: ak má let Zákazníka meškanie 30 minút, Čas vyzdvihnutia by sa mal posunúť o 30 minút; ak má Zákazník príletieť o 45 minút skôr, Čas vyzdvihnutia by sa mal skrátiť o 45 minút.
- b. Partner je povinný sledovať takéto meškania a/alebo predčasné prílety a vykonať potrebné úpravy tak, aby bol Vodič na Mieste vyzdvihnutia Načas.
- c. V prípade letov, ktoré sú presmerované na nové Miesto vyzdvihnutia, vynaloží Partner primerané úsilie na splnenie Rezervácie, ak však dôjde k presmerovaniu:
- pred Lehotou realizácie na nové Miesto vyzdvihnutia, ktoré Partner nie je schopný splniť, Partner bude bezodkladne informovať spoločnosť Booking.com, ak nebude schopný splniť toto nové Miesto vyzdvihnutia, a zruší Rezerváciu ako Odmietnutie zo strany Partnera;
 - po uplynutí Lehoty realizácie do nového Miesta vyzdvihnutia, ktoré Partner nie je schopný splniť, Partner to bude považovať za Zákazníka, ktorý sa nedostavil, a bude postupovať podľa odseku 2.8b (Zákazník sa nedostavil).

2.7 Udalosti Vodiča

- a. Partner zabezpečí, aby každý z jeho Vodičov a prípadne Koncový vozový park poskytol informácie o Udalostiach Vodiča buď:
- použitím aplikácie pre mobilné zariadenia od spoločnosti Booking.com (alebo iného spôsobu alebo systému (vrátane Booking.com Partner API (ak je to možné) alebo Portálu Partnera), ktorý môže byť v danom čase aktualizovaný podľa uváženia spoločnosti Booking.com); alebo
 - podľa uváženia spoločnosti Booking.com a podľa dohody s Partnerom prostredníctvom podobnej aplikácie používanej Partnerom alebo iného systému s tým, že takáto aplikácia alebo iná komunikácia musí spoločnosti Booking.com poskytovať rovnocenné informácie.
- b. Ak sa od Partnera vyžaduje, aby poskytol informácie o Udalosti Vodičov, Partner berie na vedomie a súhlasí s tým, že neposkytnutie takýchto informácií o Udalostiach Vodiča zo strany Vodičov a/alebo Koncového vozového parku môže mať za následok:
- zadržanie platby za príslušnú Rezerváciu spoločnosťou Booking.com (spoločnosť Booking.com je oprávnená platbu zadržať);
 - pozastavenie spolupráce alebo vylúčenie Partnera z prijímania Rezervácií (vrátane vylúčenia z príslušných výsledkov vyhľadávania);
 - zaradenie do Plánu zlepšovania kvality;
 - pridelenie budúcich Rezervácií inému partnerovi spoločnosti Booking.com; a/alebo
 - uplatnenie príslušných Náhrad nákladov a ich vymáhanie od Partnera.
- c. Ak Partner spochybňuje uplatnenie Náhrady nákladov, je povinný predložiť k sporu alebo výhrade dôkazy tak, že spoločnosti Booking.com poskytne presné informácie o zaznamenaných Udalostiach Vodiča. V prípade neexistencie Udalostí Vodiča alebo ak sa zistí, že Udalosti Vodiča nie sú presné, Partner berie na vedomie a súhlasí s tým, že:
- pravdepodobne bude musieť poskytnúť dodatočné dôkazy, pričom ich poskytne spoločnosti Booking.com čo najskôr; najneskôr však do siedmich (7) dní od príslušnej žiadosti; a
 - Náhrada nákladov sa uplatní podľa vlastného uváženia spoločnosti Booking.com.

2.8 Vyzdvihovanie zákazníkov a Čakacie doby

- a. **Minimálna čakacia doba:** Partner zabezpečí, aby Vodič čakal na Zákazníka na Mieste vyzdvihnutia počas Minimálnej čakacej doby plus prípadný Čas posunu pri všetkých Rezerváciách.
- b. **Zákazník sa nedostavil:** Ak sa Zákazník nedostaví na Miesto vyzdvihnutia v Čase vyzdvihnutia (prípadne do konca Minimálnej čakacej doby), môže sa považovať za „Zákazníka, ktorý sa nedostavil“. V prípade, že sa Zákazník nedostavil, Partner (prípadne Vodič alebo Koncový vozový park) musí kontaktovať spoločnosť Booking.com buď prostredníctvom zaslania zrušenia cez API alebo telefonicky, aby oznámil situáciu a dostal potvrdenie, že môže považovať Rezerváciu za zrušenú a že platí status „Zostať v pohotovosti“, čo znamená, že Partner a Vodič môžu pokračovať v bežnom pracovnom procese.

2.9 Príchod načas

- a. Partner zabezpečí, aby sa Vozidlo a jeho Vodič dostavili na začatie Cesty včas („Načas“), a to tak, že sa dostavia na Miesto vyzdvihnutia v Čase vyzdvihnutia (s ohľadom na jeho zmenu o prípadné Posuny alebo podľa odseku 2.6 (Sledovanie cesty Zákazníka)). Pre upresnenie môžu byť Vodič a Vozidlo prítomní Načas až po príchode na konkrétne miesto stretnutia na Miestach vyzdvihnutia, ktoré sú uvedené na Portáli Partnera a/alebo v rozhraní Booking.com Partner API. Spoločnosť Booking.com a Partner sa dohodnú na konkrétnych miestach stretnutia vhodných pre Miesto vyzdvihnutia v hlavných cestovných uzloch (letiská, železničné stanice a prístavy).

- b. V každom prípade, Vodič a Vozidlo, ktorý/-é nie je prítomný/-é na správnom mieste stretnutia na Mieste vyzdvihnutia Načas, bude posudzovaný/-é v súlade s Úrovnami služieb uvedenými nižšie:

Typ vyzdvihnutia	Definícia	Náhrada nákladov (platí Partner ako % z Čistej sumy za konkrétnu Rezerváciu)
Všetky Miesta vyzdvihnutia	Vodič sa nedostavil	150 %
	Akémkoľvek Zdržanie Vodiča, pri ktorom Partner nemôže spoločnosti Booking.com poskytnúť žiadny dôkaz o tom, že Partner alebo Vodič alebo Koncový vozový park (podľa potreby) kontaktoval Zákazníka, aby ho informoval o Zdržaní Vodiča	150 %
Miesto vyzdvihnutia mimo letiska	Zdržanie Vodiča až do 15 minút od Času vyzdvihnutia, ak Partner môže spoločnosti Booking.com poskytnúť dôkaz o tom, že Partner alebo Vodič alebo Koncový vozový park (podľa potreby) kontaktoval Zákazníka, aby ho informoval o Zdržaní Vodiča	50 %
	Zdržanie Vodiča o viac ako 15 minút oproti Času vyzdvihnutia	150 %
Miesto vyzdvihnutia na letisku	Zdržanie Vodiča až do 20 minút od Času vyzdvihnutia, ak Partner môže spoločnosti Booking.com poskytnúť dôkaz o tom, že Partner alebo Vodič alebo Koncový vozový park (podľa potreby) kontaktoval Zákazníka, aby ho informoval o Zdržaní Vodiča	50 %
	Zdržanie Vodiča od 20 do 30 minút od Času vyzdvihnutia, ak Partner môže spoločnosti Booking.com poskytnúť dôkaz o tom, že Partner alebo Vodič alebo Koncový vozový park (podľa potreby) kontaktoval Zákazníka, aby ho informoval o Zdržaní Vodiča	80 %
	Zdržanie Vodiča o viac ako 30 minút od Času vyzdvihnutia	150 %

- c. Partner je povinný informovať spoločnosť Booking.com a Zákazníka o prípadnom Zdržaní Vodiča v čo najväčšom predstihu, a to prostredníctvom Booking.com Partner API, ak je k dispozícii, inak telefonicky.

3. ŠTANDARDY KVALITY

3.1 Poskytovanie služieb:

- a. Partner zabezpečí, aby Vodiči:
- boli k Zákazníkom vždy profesionálni a zdvorilí a poskytovali im pomoc a poradenstvo vždy, keď je to možné;
 - vypočuli a rešpektovali želania Zákazníka týkajúce sa prostredia vo Vozidle, najmä rešpektovali súkromie Zákazníka vo Vozidle;
 - využili svoje znalosti ciest a aktuálnych dopravných podmienok na čo najrýchlejšie a najbezpečnejšie splnenie Rezervácie;
 - overili, či vyzdvihli Zákazníka správne tým, že sa ho opýtajú na meno a skontrolujú, či majú správne Miesto vysadenia, a
 - splnili alebo prekročovali Minimálne hodnotenie stanovené spoločnosťou Booking.com pre dané Územie, ktoré môže spoločnosť Booking.com podľa potreby a podľa vlastného uváženia aktualizovať.
- b. Partner zabezpečí, aby Vodiči a prípadne Koncový vozový park zabezpečili, aby Vozidlá:
- boli bezpečné, čisté, nefajčiarske, bez výrazných zápachov, pohodlné, v riadnom technickom stave a mali určený počet sedadiel a taký batožinový priestor, ako je uvedené v Rezervácii pre potreby Zákazníka, a
 - konkrétne zodpovedali všetkým požiadavkám uvedeným v Rezervácii, a to aj pokiaľ ide o kvalitu a služby.
- c. Ak sa Vozidlo počas Cesty pokazí alebo sa stane účastníkom nehody, Partner požiadá Vodiča, aby sa pokúsil dokončiť Cestu čo najskôr, ak je to bezpečné a možné. Prípadne Partner zariadi a zaobstará alternatívne prostriedky, aby mohol Zákazník Cestu dokončiť.

3.2 Monitorovanie kvality výkonu:

- a. Partner zabezpečí, aby sa Prepravné služby vykonávali v súlade s najvyššími štandardmi kvality, čo okrem iného zahŕňa:
- po prijatí Rezervácie Partner zabezpečí, aby bola Rezervácia bezodkladne pridelená Vodičovi v súlade s príslušnou Úrovnou služieb;
 - zabezpečenie poskytovania presných údajov o Udalostiach Vodiča, pričom zaznamenané Udalosti Vodiča sa budú považovať za nepresné, ak:
 - sú odoslané v rovnakom čase;
 - sú odoslané z nesprávneho miesta;
 - udržiavaním dobrého Priemerného hodnotenia podľa spoločnosti Booking.com;
 - udržiavaním nízkej Miery odmietnutia podľa spoločnosti Booking.com;
 - udržiavaním nízkej Miery incidentov stanovenej spoločnosťou Booking.com;
 - udržiavaním dobrého Hodnotenia po jazde, ktoré určuje spoločnosť Booking.com.

- 3.3 Spoločnosť Booking.com informuje Partnera o aktuálnych minimálnych kvalitatívnych očakávaniach e-mailom alebo prostredníctvom Portálu Partnera a Partner je povinný ich dodržiavať a zabezpečiť, aby ich dodržiavali aj Vodiči, prípadne Koncový vozový park.

- 3.4 Aby Partner mohol poznať svoje štandardné hodnotenie kvality, spoločnosť Booking.com môže Partnerovi pravidelne poskytovať určité údaje o kvalite, ktoré zahŕňajú bodové hodnotenie a hodnoty uvedené v odseku 3.2a. Spoločnosť Booking.com môže s Partnerom zdieľať aj ďalšie kvalitatívne údaje, napríklad výňatky z recenzií a komentárov Zákazníkov; ak spoločnosť Booking.com poskytuje Partnerovi takéto informácie

a tieto údaje obsahujú osobné údaje, ide o údaje spoločnosti Booking.com a vzťahuje sa na ne Článok 13 (*Ochrana a bezpečnosť údajov*) Všeobecných obchodných podmienok.

3.5 Nedodržanie štandardov kvality:

- a. Partner berie na vedomie a súhlasí s tým, že nedodržanie vyššie uvedených štandardov kvality môže mať za následok:
- zníženie počtu Rezervácií zaslaných spoločnosťou Booking.com Partnerovi a/alebo Vodičom a/alebo Koncovému vozovému parku, alebo jeho alebo ich percentuálneho podielu alebo geografického rozsahu potenciálnych Rezervácií;
 - zaradenie Partnera do Plánu zlepšovania kvality;
 - ukončenie alebo pozastavenie platnosti Dohody;
 - zníženie rozsahu, kapacity alebo hodnotenia Partnera na platforme Booking.com;
 - pridelenie Rezervácií inému Partnerovi spoločnosti Booking.com.

3.6 Reklamácie Zákazníkov alebo Vodičov

- a. Partner je povinný bezodkladne a komplexne prešetriť reklamácie, ktoré dostane od Zákazníkov, Vodičov alebo prostredníctvom spoločnosti Booking.com v mene týchto strán, a to v súlade so svojím reklamačným poriadkom a v súlade s ďalšími primeranými pokynmi a usmerneniami a reklamačnými postupmi, o ktorých môže spoločnosť Booking.com Partnera podľa potreby informovať. Partner poskytne spoločnosti Booking.com podrobnosti o všetkých takýchto reklamáciách a všetky príslušné súvisiace informácie (vrátane výsledkov vyšetrovania) čo najskôr; v každom prípade najneskôr do siedmich (7) dní odo dňa, kedy sa o reklamácií dozvedel.
- b. Ak Zákazník reklamuje konkrétny aspekt Cesty, spoločnosť Booking.com je oprávnená zadržať uvoľnenie platby zostatku Čistej sumy Partnerovi za Rezerváciu súvisiacu s danou Cestou, kým sa reklamácia nevyrieši k primeranej spokojnosti spoločnosti Booking.com.

3.7 Úrovně služieb Správneho poskytovanie služieb:

- a. Ak reklamáciu Zákazníka, ktorá spadá do jednej z nižšie uvedených kategórií a ktorá sa týka Cesty, potvrdil tím služieb zákazníkom spoločnosti Booking.com, ide o porušenie Úrovně služieb, ktorej cieľom je poskytnúť Zákazníkovi správne a kvalitné služby, a Partner je povinný zaplatiť súvisiacu Náhradu nákladov:

Kategória reklamácie	Náhrada nákladov (platí Partner ako % z Čistej sumy za konkrétnu Rezerváciu)
Poskytnuté nesprávne Vozidlo	25 %
Nedokončená cesta	25 %
Akkoľvek Doplnkové služby, ktoré partner neposkytol	25 %
Na cestu sa poskytuje Zdieľané Vozidlo (t. j. keď Vodiči odvezú viacero rôznych Zákazníkov v rovnakom čase)	150 %
Iné reklamácie Zákazníkov, ktoré potvrdili pracovníci zákazníckeho servisu spoločnosti Booking.com (napríklad z dôvodu, že Vozidlo bolo špinavé, nepohodlné, výrazne zapáchalo, Vodič jazdil chaoticky, bola zvolená nesprávna trasa, Vodič sa správal neprofesionálne atď.).	25 %

3.8 Program preferovaných partnerov

- a. Partner berie na vedomie, že spoločnosť Booking.com poskytuje program preferencií na základe oprávnenosti, ktorý poskytuje určitým kvalifikovaným Partnerom väčšie preferencie pri zabezpečovaní Rezervácií. Partner si môže na Portáli Partnera skontrolovať, či sa kvalifikoval na vstup do Programu preferovaných partnerov. Kvalifikačné parametre stanovuje spoločnosť Booking.com podľa vlastného uváženia a sú založené na: (i) nízkych Cenách; (ii) ukazovateľoch kvality (napríklad poskytovanie presných Udalošít Vodičov, Priemerné skóre hodnotenia, Miera odmietnutí, Miera incidentov, Hodnotenie po jazde), ktoré sa merajú na mesačnej báze s ohľadom na výkonnosť za predchádzajúci mesiac; a (iii) (v príslušných prípadoch) na poskytovaní Partnerských ponúk Genius a/alebo Oprávnenosti na program Genius. Partner berie na vedomie, že ak si želá opustiť Program preferovaný partner, musí spoločnosti Booking.com písomne oznámiť ukončenie programu.

3.9 Program Genius

- a. Partner berie na vedomie, že spoločnosť Booking.com poskytuje Program Genius, ktorý umožňuje Zákazníkom, ktorí sú súčasťou Programu Genius, prístup k rôznym zákazníckym stimulom a propagačným akciám. Partner rozumie a berie na vedomie, že prístup Partnerov k poskytovaniu stimulov a propagačných akcií Zákazníkom prostredníctvom Programu Genius bude závisieť od kritérií oprávnenosti („**Oprávnenosť na program Genius**“) stanovených spoločnosťou Booking.com a podľa potreby oznámených Partnerovi.
- b. Partner berie na vedomie a vyhlasuje, že ak súhlasí s tým, že prispeje k Programu Genius prostredníctvom partnerom sponzorovanej zľavy z Maloobchodnej ceny, Cien alebo iného stimulu (ako je napríklad bezplatné poskytnutie vylepšeného Vozidla, bezplatné Doplnkové služby alebo iné výhodnejšie podmienky pre Zákazníka týkajúce sa Rezervácie a/alebo Cesty) („**Ponuka Genius Partnera**“), poskytne takúto Ponuku Genius Partnera pre všetky príslušné Rezervácie a na obdobie („**Obdobie propagácie Genius**“), na ktorom sa písomne dohodol so spoločnosťou Booking.com.
- c. Partner berie na vedomie, že ak chce ukončiť Ponuku Genius Partnera alebo vystúpiť z Programu Genius, musí to spoločnosti Booking.com oznámiť minimálne tridsať (30) dní vopred a že ak chce opätovne vstúpiť do Programu Genius a/alebo poskytnúť Ponuku Genius Partnera, môže sa na takýto opätovný vstup vzťahovať čakacia doba, ktorá je bližšie stanovená v podmienkach Oprávnenosti na program Genius alebo inak písomne oznámená Partnerovi spoločnosťou Booking.com.

4. ZRUŠENIA

- 4.1 Ak strana zruší Rezerváciu, Náhrada nákladov sa uplatní v súlade s nasledujúcimi podmienkami:

Typ zrušenia	Čas zrušenia	Náhrada nákladov (ako % z Čistej sumy pre príslušnú Rezerváciu)	Strana zodpovedná za Náhradu nákladov
Zrušenie zo strany Zákazníka	Dlhšie pred Časom vyzdvihnutia než je Lehota na zrušenie	Žiadna Náhrada nákladov	Neuplatňuje sa
	Kratšie pred Časom vyzdvihnutia než je Lehota na zrušenie	Neuplatňuje sa Považuje sa za Dokončenú cestu ¹	Neuplatňuje sa
Zákazník sa nedostavil	NEUPLATŇUJE SA	Neuplatňuje sa Považuje sa za Dokončenú cestu ²	Neuplatňuje sa
Odmietnutie zo strany Partnera	Viac ako 24 hodín pred Časom vyzdvihnutia	Žiadna Náhrada nákladov	Neuplatňuje sa
	Menej ako 24 hodín, ale viac ako 2 hodiny pred Časom vyzdvihnutia	100 %	Partner
	2 hodiny alebo menej pred Časom vyzdvihnutia	150 %	Partner
Zrušenie zo strany spoločnosti Booking.com – chyba Partnera ³	Dlhšie pred Časom vyzdvihnutia než je Lehota na zrušenie	Žiadna Náhrada nákladov	Neuplatňuje sa
	Kratšie pred Časom vyzdvihnutia než je Lehota na zrušenie	100 %	Partner
Zrušenie Rezervácie zo strany spoločnosti Booking.com – bez zavinenia ⁴	Dlhšie pred Časom vyzdvihnutia než je Lehota na zrušenie	Žiadna Náhrada nákladov	Neuplatňuje sa
	Kratšie pred Časom vyzdvihnutia než je Lehota na zrušenie	100 %	Spoločnosť Booking.com

5. ZMENY V PREVÁDZKOVOM DOKUMENTE PARTNERA

- 5.1 Spoločnosť Booking.com môže podľa potreby aktualizovať a meniť celý tento Prevádzkový dokument Partnera alebo ktorúkoľvek jeho časť, vrátane Úrovní služieb a príslušných Náhrad nákladov, a to na základe predchádzajúceho oznámenia s prechodným obdobím najmenej tridsať (30) dní, pričom toto oznámenie môže byť zaslané e-mailom alebo iným povoleným spôsobom podľa Dohody medzi spoločnosťou Booking.com a Partnerom. Ak sa tak Partner rozhodne, môže svoju Dohodu so spoločnosťou Booking.com počas prechodného obdobia vypovedať. Každá aktualizovaná alebo zmenená verzia tohto Prevádzkového dokumentu Partnera nahradí a bude nadradená aktuálnej verzii s účinnosťou od dátumu uvedeného v oznámení. Ak Partner nedoručí spoločnosti Booking.com výpoveď v rámci prechodného obdobia podľa tohto odseku, má sa za to, že Partner akceptoval taký upravený/aktualizovaný Prevádzkový dokument Partnera.

¹ V súlade s Článkom 7.7 (Zrušenie zo strany Zákazníka a Zákazník sa nedostavil) Všeobecných obchodných podmienok

² V súlade s Článkom 7.7 (Zrušenie zo strany Zákazníka a Zákazník sa nedostavil) Všeobecných obchodných podmienok

³ Uplatňuje sa v prípade, kedy sa za vinníka považuje Partner alebo jeho Spriaznené osoby (podľa odôvodneného názoru spoločnosti Booking.com)

⁴ Uplatňuje sa v prípade, kedy sa za vinníka nepovažuje Partner alebo jeho Spriaznené osoby (podľa odôvodneného názoru spoločnosti Booking.com)

ČASŤ 2: DOHODA O ÚROVNIACH SLUŽIEB BOOKING.COM PARTNER API

1. POUŽITELNOSŤ

- 1.1 Táto Časť 2: Dohoda o úrovniach služieb Booking.com Partner API sa uplatňuje len vtedy, ak je Partner pripojený k platforme Booking.com prostredníctvom Booking.com Partner API.

2. BOOKING.COM PARTNER API

- 2.1 Strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že prevádzka Booking.com Partner API nebude nepretržitá ani bezchybná a môže podliehať dočasným výpadkom z dôvodov, ktoré sú mimo primeranej kontroly strán. Booking.com Partner API sa poskytuje „v stave tak, ako je“ a bez akejkoľvek záruky.
- 2.2 Bez ohľadu na to, či sa Partner pripája priamo k Booking.com Partner API alebo prostredníctvom technologického partnera tretej strany („**Tretia strana – Poskytovateľ**“), Partner súhlasí s nasledujúcimi podmienkami:
- a. **Úroveň služieb Čas prevádzky:** Partner vynaloží obchodne primerané úsilie na to, aby ponúkal služby na celom svete s cieľovou dostupnosťou Času prevádzky 99,8 %. „**Čas prevádzky**“ znamená minúty, počas ktorých je rezervačný systém Partnera pripojený k Booking.com Partner API, čo umožňuje, aby boli Zákazníkom k dispozícii Prepravné služby a aby sa mohli objednávať a plniť Cesty, merané počas kalendárneho mesiaca. Všetky externé faktory, ktoré prispievajú k strate služby, ako napríklad zlyhanie pripojenia zákazníka k ISP, oneskorenie na verejnom internete, problémy so smerovaním v hlavnej sieti internetu atď., sú mimo úrovne služby Čas prevádzky.
- b. **Dodržiavanie pravidiel API Partnera:** Partner nesmie spôsobiť žiadne narušenie, prerušenie, stratu dostupnosti ani inak negatívne ovplyvniť funkčnosť Booking.com Partner API a musí plniť a dodržiavať všetky technické požiadavky a primerané požiadavky podľa potreby spoločnosti Booking.com týkajúce sa integrácie, prevádzky, údržby, prerušenia, pozastavenia a ukončenia používania Booking.com Partner API.
- c. **Nové verzie rozhrania API:** Spoločnosť Booking.com môže príležitostne vydávať nové verzie rozhrania Booking.com Partner API s novými funkciami a vlastnosťami. Aby sa zabránilo narušeniu činnosti Partnera, spoločnosť Booking.com vynaloží primerané úsilie na zachovanie compatibility smerom nadol aspoň o jednu verziu nižšie. V prípade, že to nie je možné, alebo ak sa spoločnosť Booking.com rozhodne postupne zrušiť staršiu verziu rozhrania Booking.com Partner API, spoločnosť Booking.com vopred upozorní Partnera, aby prešiel na novú verziu rozhrania Booking.com Partner API.
- d. **Čas odozvy koncových bodov API:** Partner zaručí Úroveň služby času odozvy (vrátane sieťového času z dátového centra prevádzkovateľa) pre každý poskytnutý koncový bod nasledovne:

Koncový bod	Úroveň služby Času odozvy	
Pre výsledky vyhľadávania dostupnosti: /v2/search-results	Prahové hodnoty	Úroveň služby Času odozvy
	99,95 % percentil Zo všetkých rezervácií, 99,95 do 1000 milisekúnd	<1000 milisekúnd (priemer za 1 mesiac)
	100 %	<2500 milisekúnd (priemer za 1 mesiac)
Pre stiahnutie zoznamu Rezervácií Partnera: /v1/bookings	Partner by mal túto činnosť vykonávať najmenej každých 5 minút.	
Pre prijatie alebo odmietnutie Rezervácie: /v1/bookings/.../responses	Prijať alebo odmietnuť Rezerváciu alebo zmeny v súlade s Úrovnami služieb uvedenými v odseku 2.2 Časti 1: Všeobecná dohoda o Úrovni služieb a Prevádzkové postupy.	
Pre poskytnutie údajov o Vozidle a Vodičovi: /v2/bookings/.../assignDriver	Poskytnutie údajov o Vozidle a Vodičovi v súlade s úrovňami služieb stanovenými v odseku 2.5 časti 1: Všeobecná dohoda o Úrovni služieb a Prevádzkové postupy.	

3. SPRÁVA INCIDENTOV

- 3.1 Partner vynaloží všetko úsilie na to, aby v prípade, že zistí akýkoľvek neplánovaný výpadok, poruchu alebo iné narušenie svojho pripojenia k Booking.com Partner API alebo problémy s plnou funkčnosťou a výkonnosťou svojho pripojenia alebo poskytovania Prepravných služieb (a/alebo prípadne Služieb Agregátora platformy) („**Incident**“), bezodkladne:
- a. písomne oznámil spoločnosti Booking.com podrobnosti o takomto Incidente do tridsiatich (30) minút od vzniku Incidentu (bez ohľadu na to, či k Incidentu došlo v Pracovnom čase alebo nie);
- b. prijal okamžité nápravné opatrenia na čo najrýchlejšie vyriešenie Incidentu (alebo požadoval od Tretej strany – svojho Poskytovateľa, aby čo najskôr prijal nápravné opatrenia);
- c. na žiadosť spoločnosti Booking.com poskytol všetky podrobnosti o Incidente, ako napríklad správu o príčine po Incidente; a
- d. primerane informoval spoločnosť Booking.com o stave a odhadovanom čase riešenia Incidentu.
- 3.2 Partner vykonáva pravidelné zálohovanie údajov, aby sa predišlo dlhým výpadkom a aby sa v prípade Incidentu mohli všetky údaje obnoviť a znovu sprístupniť najneskôr do 24 hodín.

4. PLÁNOVANÉ VÝPADKY A RIADENIE ZMIEN

- 4.1 Ak Partner vykoná vo svojom systéme zmenu, ktorá by ovplyvnila jeho pripojenie k Booking.com Partner API z hľadiska funkčnosti, rozsahu alebo výkonu, Partner o týchto zmenách vopred informuje spoločnosť Booking.com prostredníctvom Centra pomoci pre partnerov, a to čo najskôr; najneskôr však do dvoch (2) týždňov od vykonania zmeny.
- 4.2 Partner je oprávnený vykonávať plánované odstávky na údržbu („**Plánovaná odstávka**“), pokiaľ zabezpečí, že:
- a. Plánované odstávky nebudú trvať viac ako osem (8) hodín v kalendárnom mesiaci;
- b. každá plánovaná odstávka nebude trvať dlhšie ako dve (2) hodiny, pričom medzi jednotlivými plánovanými odstávkami bude časový interval najmenej štyri (4) hodiny;
- c. plánovaná odstávka sa neuskutoční medzi piatkom 19:00 UK GMT a nedeľou 23:59 UK GMT, s výnimkou ak:
- i. je potrebné vykonať práce na opravu závažného incidentu, pričom v takomto prípade sa spoločnosť Booking.com zašle písomné oznámenie v čo najväčšom možnom predstihu; alebo
- ii. spoločnosť Booking.com s pozastavením vopred písomne súhlasila.

ČASŤ 3: BLÍZKY DOPYT A AKTUÁLNY DOPYT

1. POUŽITELNOSŤ

- 1.1 Táto Časť 3: Rezervácie pre Blízky dopyt a Aktuálny dopyt sa uplatňujú len vtedy, ak sa Partner písomne dohodol so spoločnosťou Booking.com na umožnení Rezervácií pre Blízky dopyt a/alebo Aktuálny dopyt.
- 1.2 Niektoré požiadavky tohto Prevádzkového dokumentu Partnera sa vo vzťahu k Rezerváciám pre Blízky dopyt a Aktuálny dopyt menia a dopĺňajú nasledovne:

Referencia	Téma	Požiadavky na Blízky dopyt	Požiadavky na Aktuálny dopyt
Odsek 2.2 (Potvrdenie)	Úroveň služby Potvrdenie	Potvrdenie musí byť prijaté z rezervačného systému Partnera do 10 sekúnd od vykonania alebo zmeny Rezervácie.	Potvrdenie musí byť prijaté z rezervačného systému Partnera do 10 sekúnd od vykonania alebo zmeny Rezervácie.
Odsek 2.5 (Pridelenie Vodiča a Vozidla)	Úroveň služby Podrobnosti o Vodičovi a Vozidle	Akonáhle je to možné; najneskôr však do 15 minút pred Časom vyzdvihnutia.	Do 10 sekúnd od vykonania Rezervácie.
Odsek 2.6 (Sledovanie cesty Zákazníka)	Požiadavka na vykonanie Sledovania cesty zákazníka	Vyžaduje sa podľa odseku 2.6.	Žiadna požiadavka na dodržiavanie odseku 2.6.
Odsek 2.8a (Minimálna Čakacia doba)	Požiadavka počkať Minimálnu čakaciu dobu na Mieste vyzdvihnutia	Vyžaduje sa podľa odseku 2.8a.	Vyžaduje sa podľa odseku 2.8a s výnimkou nasledujúcich definícií, ktoré znamenajú: „Minimálna čakacia doba na letisku“ znamená 5 minút od Času vyzdvihnutia na Mieste vyzdvihnutia na letisku alebo dlhšiu dobu, na ktorej sa Partner dohodne so svojím Koncovým vozovým parkom a/alebo Vodičmi. „Minimálna čakacia doba mimo letiska“ znamená 5 minút od Času vyzdvihnutia na Mieste vyzdvihnutia mimo letiska alebo dlhšiu dobu, na ktorej sa Partner dohodne so svojím Koncovým vozovým parkom a/alebo Vodičmi.
Odsek 2.9b (Príchod Načas)	Požiadavka dodržiavať Úroveň služieb príchodu Načas a platiť príslušné Náhrady nákladov	Žiadna požiadavka na dodržiavanie odseku 2.9b.	Žiadna požiadavka na dodržiavanie odseku 2.9b.
Odsek 3.7 (Úroveň služieb Správneho poskytovania služieb)	Požiadavka dodržiavať Úroveň služieb Správneho poskytovania služieb a platiť príslušné Náhrady nákladov	Vyžaduje sa podľa odseku 3.7.	Žiadna požiadavka na dodržiavanie odseku 3.7.
Odsek 4 (Zrušenia)	Požiadavka dodržiavať Úroveň služieb Zrušenia a platiť príslušné Náhrady nákladov	Žiadna požiadavka na dodržiavanie odseku 4.	Žiadna požiadavka na dodržiavanie odseku 4.
Program preferovaných partnerov	Používané spôsoby merania kvality, ktorých účelom je určiť, či sa Partner kvalifikuje do Programu preferovaných partnerov	Spôsoby merania kvality pri Rezerváciách pre Blízky dopyt neprispievajú k oprávnenosti pre Program preferovaný partner.	Spôsoby merania kvality pri Rezerváciách pre Aktuálny dopyt neprispievajú k oprávnenosti pre program Preferovaný partner.

- 1.3 Na vylúčenie pochybností, všetky ostatné podmienky uvedené v tomto Dokumente partnerského programu sa vzťahujú na Rezervácie pre Blízky dopyt a Rezervácie pre Aktuálny dopyt.