

DOKUMENT OPERACYJNY PARTNERA

DOKUMENT OPERACYJNY PARTNERA

CZĘŚĆ 1: DEFINICJE MAJĄCE ZASTOSOWANIE DO NINIEJSZEGO DOKUMENTU OPERACYJNEGO PARTNERA

1. DEFINICJE

W niniejszym Dokumencie Operacyjnym Partnera poniższe dodatkowe terminy mają następujące znaczenie:

TERMIN	DEFINICJA
Partner Afiliacyjny	ma znaczenie nadane mu w Ogólnych Warunkach.
Minimalny Okres Oczekiwania na Lotnisku	oznacza 45 minut w przypadku Miejsca Odbioru z Lotniska od Godziny Odbioru, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie z opiekunem klienta Booking.com, plus wszelkie obowiązujące i wcześniej uzgodnione Korekty Czasowe.
Miejsce Odbioru z Lotniska	oznacza Miejsce Odbioru określone w Rezerwacji, które według Booking.com należy do obszaru lotniska.
Przypisany	oznacza konkretnego Kierowcę przypisanego przez Partnera lub, w stosownych przypadkach, Flotę Końcową do realizacji Podróży. Uznaje się, że Kierowca został przydzielony do Podróży, gdy Partner (lub, w stosownych przypadkach, Flota Końcowa) przekaże Booking.com pełne Dane Pojazdu i Kierowcy.
Średnia Ocena	oznacza średni wynik ogólnego pytania z prośbą o wystawienie oceny z ankiety przeprowadzanej po podróży (należy pamiętać, że wynik ten nie uwzględnia żadnych Podróży, w przypadku których złożono skargę i stwierdzono, że Partner (oraz Kierowca i/lub Flota Końcowa) nie ponoszą żadnej winy za zaistniałą sytuację).
Rezerwacja	ma znaczenie nadane jej w Ogólnych Warunkach.
API Partnera Booking.com	ma znaczenie nadane mu w Ogólnych Warunkach.
Dane Booking.com	mają znaczenie nadane im w Ogólnych Warunkach.
Anulowanie	ma znaczenie nadane mu w Ogólnych Warunkach.
Czas Realizacji Anulowania	oznacza okres przed Godziną Odbioru, w trakcie którego Klient może anulować Rezerwację w celu uzyskania pełnego zwrotu kosztów, a Partnerowi nie zostanie zapłacona Stawka za Rezerwację; taki okres jest uzgadniany między Booking.com a Partnerem i rejestrowany w API Partnera Booking.com i/lub Portalu Partnera.
Zwrot Kosztów	oznacza, zależnie od kontekstu: (a) kwoty żądane i należne od Partnera z tytułu szkód poniesionych przez Booking.com w wyniku niespełnienia przez Partnera Poziomów Usług określonych w niniejszym Dokumencie Operacyjnym Partnera; lub (b) kwoty żądane i należne od danej strony z tytułu szkód poniesionych w wyniku Anulowania, w każdym przypadku zgodnie z niniejszym Dokumentem Operacyjnym Partnera lub zgodnie z innymi okresowymi pisemnymi ustaleniami stron.
Klient	ma znaczenie nadane mu w Ogólnych Warunkach.
Anulowanie Rezerwacji przez Klienta	ma znaczenie nadane mu w Ogólnych Warunkach.
Niepojawienie się Klienta	ma znaczenie nadane mu w paragrafie 2.8b w Dokumencie Operacyjnym Partnera.
Wskaźnik Odrzuceń	oznacza procent Rezerwacji odrzuconych przez Partnera.
Kierowca	ma znaczenie nadane mu w Ogólnych Warunkach.
Przydzielony Kierowca	oznacza procent Podróży zrealizowanych przez Partnera, który posiadał pełne Dane Pojazdu i Kierowcy.
Opóźnienie Kierowcy	oznacza opóźnienie, w wyniku którego Pojazd i jego Kierowca nie są obecni w Miejscu Odbioru w Godzinie Odbioru.
Zdarzenie Kierowcy	oznacza takie potwierdzenia w czasie rzeczywistym, które mogą obejmować między innymi: śledzenie lokalizacji; potwierdzenia lokalizacji dotyczące szerokości i długości geograficznej; potwierdzenie, że Kierowca jest w drodze w celu realizacji Rezerwacji; potwierdzenie przybycia Kierowcy do Miejsca Odbioru; potwierdzenie, że Kierowca spotkał się z Klientem i/lub rozpoczął Podróż; potwierdzenie, że Klient został wysadzony w Miejscu Wysadzenia, a Podróż została zakończona; oraz wszelkie inne zdarzenia związane z kierowcą wymagane w API Partnera Booking.com i/lub Portalu Partnera lub za ich pośrednictwem.
Zarejestrowane Zdarzenia Kierowcy	oznacza odsetek nieanulowanych Podróży zrealizowanych przez Partnera i jego Kierowców oraz, w stosownych przypadkach, Flotę Końcową, w przypadku których informacje o Zdarzeniach Kierowcy zostały zarejestrowane przez Booking.com.
Niepojawienie się Kierowcy	oznacza Podróż, w przypadku których Kierowca lub Pojazd nie pojawił się w Miejscu Odbioru w Godzinie Odbioru i/lub nie odczekał pełnego Minimalnego Okresu Oczekiwania.

Miejsce Wysadzenia	oznacza miejsce, do którego Klient ma zostać przewieziony Pojazdem obsługiwany przez Kierowcę, zgodnie z danymi Rezerwacji przekazanymi Partnerowi przez Booking.com.
Flota Końcowa	ma znaczenie nadane jej w Ogólnych Warunkach.
Szacowany Czas Oczekiwania	oznacza czas w przypadku Rezerwacji na Żądanie, który według szacunków Partnera zajmie Kierowcy i Pojazdowi dotarcie do Miejsca Odbioru.
Dodatki	mają znaczenie nadane im w Ogólnych Warunkach.
Program Genius	oznacza program lojalnościowy i program zamkniętych grup użytkowników firmy Booking.com (i/lub Partnera Afiliacyjnego Booking.com B.V.).
Incydent	oznacza zdarzenie, w wyniku którego Klient złożył skargę. Incydent może obejmować między innymi brudny Pojazd, Pojazd niższej klasy, brak spełnienia prośb dotyczących np. fotelika dziecięcego, wypadek samochodowy, każde inne zdarzenie określone jako incydent w Portalu Partnera lub w inny sposób zgłoszone Partnerowi przez Booking.com jako incydent.
Wskaźnik Incydentów	oznacza odsetek Podróż, podczas których wystąpił Incydent.
Niezrealizowana Podróż	oznacza Podróż, która nie została ukończona przez Kierowcę z powodu błędu Kierowcy, w tym między innymi w związku z przewiezieniem Klienta do niewłaściwego Miejsca Wysadzenia w wyniku błędu Kierowcy.
Niewłaściwy Pojazd	oznacza typ pojazdu inny niż typ pojazdu zarezerwowany przez Klienta, taki jak: (i) typ pojazdu niższej klasy (na przykład zarezerwowano samochód wyższej klasy, a dostępny jest standardowy sedan lub zarezerwowano pojazd elektryczny lub hybrydowy, a dostępny jest standardowy samochód napędzany benzyną lub olejem napędowym), (ii) typ pojazdu ma mniejszą liczbę miejsc siedzących lub pojemność bagażową niż określona w Rezerwacji (na przykład zarezerwowano minibus dla 7 pasażerów, ale dostępne są dwa sedany – każdy przeznaczony dla 4 osób). Aby uniknąć wątpliwości, Pojazd Wyższej Klasy nie będzie klasyfikowany jako Niewłaściwy Pojazd.
Wstępny Przewidywany Czas Przybycia Kierowcy	oznacza czas w przypadku Rezerwacji On Demand, podczas którego według szacunków Partnera Kierowca i Pojazd dotrą do Miejsca Odbioru po przypisaniu konkretnego Kierowcy do tej konkretnej Rezerwacji. Wstępny Przewidywany Czas Przybycia Kierowcy może różnić się od Szacownego Czasu Oczekiwania.
Podróż	ma znaczenie nadane jej w Ogólnych Warunkach.
Czas Realizacji	oznacza ustalony okres od 2 (dwóch) godzin do 24 (dwudziestu czterech) godzin, stanowiący minimalną ilość czasu przed rozpoczęciem Podróży, którą Partner, jego Kierowcy oraz, w stosownych przypadkach, Flota Końcowa mogą wspierać, zgodnie z ustaleniami między Booking.com a Partnerem, i rejestrowany w API Partnera Booking.com i/lub Portalu Partnera.
Minimalny Okres Oczekiwania	oznacza Minimalny Okres Oczekiwania na Lotnisku lub Minimalny Okres Oczekiwania poza Lotniskiem.
Near Demand	oznacza Rezerwację, w przypadku której żądana Godzina Odbioru wynosi więcej niż 30 minut i mniej niż 120 minut od momentu dokonania Rezerwacji przez Klienta (lub przez Booking.com, jeśli jest to Podróż w Ramach Naprawy).
Kwota Netto	ma znaczenie nadane jej w Ogólnych Warunkach.
Minimalny Okres Oczekiwania poza Lotniskiem	oznacza 15 minut w przypadku Miejsca Odbioru poza Lotniskiem od Godziny Odbioru, chyba że pisemnie uzgodniono inaczej z opiekunem klienta Booking.com, plus wszelkie obowiązujące Korekty Czasowe, które zostały wcześniej uzgodnione.
Miejsce Odbioru poza Lotniskiem	oznacza Miejsce Odbioru określone w Rezerwacji, które według Booking.com nie należy do obszaru lotniska.
Godziny Pracy	oznaczają godziny otwarcia biura Partnera, ustalone okresowo przez strony na piśmie i zarejestrowane w API Partnera Booking.com i/lub Portalu Partnera.
Korekta Czasowa	oznacza dodatkowy czas dodany do Godziny Odbioru, który jest podany w Rezerwacji właściwej dla tego Miejsca Odbioru na Lotnisku, aby zapewnić Klientowi więcej czasu na kontrolę bezpieczeństwa i odbiór bagażu.
On Demand	oznacza Rezerwację, w przypadku której żądana Godzina Odbioru mieści się w przedziale od 0 do 30 minut od momentu dokonania Rezerwacji przez Klienta (lub przez Booking.com, jeśli jest to Podróż w Ramach Naprawy).
Punktualność	ma znaczenie nadane jej w paragrafie 2.9a w Dokumencie Operacyjnym Partnera.
Odrzucenie przez Partnera	ma znaczenie nadane mu w Ogólnych Warunkach.
Portal Partnera	ma znaczenie nadane mu w Ogólnych Warunkach.

Dane Osobowe	mają znaczenie nadane im w Ogólnych Warunkach.
Miejsce Odbioru	oznacza miejsce, w którym Klient ma spotkać się z Kierowcą w Godzinie Odbioru, aby rozpocząć Podróż (zgodnie ze szczegółami Rezerwacji przekazanymi Partnerowi lub jego Kierowcy lub, w stosownych przypadkach, Flocie Końcowej, przez Booking.com).
Godzina Odbioru	oznacza godzinę, w której Klient ma spotkać się z Kierowcą w Miejscu Odbioru w celu rozpoczęcia Podróży (zgodnie ze szczegółami Rezerwacji przekazanymi Partnerowi lub jego Kierowcy lub, w stosownych przypadkach, Flocie Końcowej, przez Booking.com), ze zmianami zgodnie z paragrafem 2.6 (<i>Śledzenie podróży klienta</i>).
Ocena po Podróży	oznacza wynik ankiety przeprowadzanej po podróży, przekazany przez Klienta po zakończeniu Podróży. Ocena wynosi od 1 do 5, przy czym 5 jest najwyższą oceną.
Wstępna Rezerwacja	oznacza Rezerwację, w przypadku której żądana Godzina Odbioru wynosi 120 minut lub więcej od chwili dokonania Rezerwacji przez Klienta (lub przez Booking.com w przypadku Podróży w Ramach Naprawy).
Plan Poprawy Jakości	oznacza proces, w który Partner zostanie zaangażowany w przypadku niespełnienia minimalnych oczekiwań dotyczących jakości potwierdzonych przez Booking.com za pośrednictwem wiadomości e-mail lub za pośrednictwem Portalu Partnera.
Stawki	mają znaczenie nadane im w Ogólnych Warunkach.
Podróż w Ramach Naprawy	oznacza Rezerwację, o którą firma Booking.com lub zespół obsługi Klienta Partnera Afiliacyjnego (lub automatycznie Platforma Booking.com) zwróciły się w imieniu Klienta i zaakceptowaną przez Partnera (w imieniu jego Kierowców i/lub Floty Końcowej) w celu dokończenia Podróży Klienta, w przypadku gdy firma Booking.com uznała, że inny partner Booking.com nie jest w stanie zrealizować Rezerwacji. Taka Podróż w Ramach Naprawy może zostać wstępnie zarezerwowana, zarezerwowana na zasadzie near demand lub on demand i będzie odpowiednio traktowana.
Stawka Detaliczna	ma znaczenie nadane jej w Ogólnych Warunkach.
Poziomy Usług	mają znaczenie nadane im w Ogólnych Warunkach.
Pojazd Wyższej Klasy	oznacza typ pojazdu wyższej klasy niż typ pojazdu zarezerwowany przez Klienta, na przykład: (i) Klient zamówił standardowego sedana, ale podstawiono samochód wyższej klasy, (ii) Klient zamówił pojazd mieszczący 7 pasażerów z bagażem, ale podstawiony został minibus z miejscami dla 10 pasażerów i bagażu, (iii) Klient zamówił standardowego sedana napędzanego benzyną lub olejem napędowym, ale podstawiono sedan hybrydowy lub elektryczny. Aby uniknąć wątpliwości, w przypadku zamówienia przez Klienta standardowego sedana, dostarczenie minibusu/vana mieszczącego więcej niż 4 pasażerów nie zostanie uznane za „Pojazd Wyższej Klasy”.
Pojazd	ma znaczenie nadane mu w Ogólnych Warunkach.
Dane Pojazdu i Kierowcy	mają znaczenie nadane im w Ogólnych Warunkach.

CZĘŚĆ 1: OGÓLNA UMOWA O POZIOMIE USŁUG I PROCEDURY OPERACYJNE

1. POZIOMY USŁUG

1.1 Poziomy Usług i Zwrot Kosztów

- a. Jeśli w niniejszym Dokumencie Operacyjnym Partnera określono Poziomy Usług, Partner zapewni osiągnięcie co najmniej takiego wskaźnika wyników, który jest wymagany w ramach takiego Poziomego Usług. W przypadku nieosiągnięcia Poziomego Usług i w przypadku konieczności dokonania Zwrotu Kosztów w ramach osiągnięcia danego Poziomego Usług, Booking.com zastrzega sobie prawo do pobrania Zwrotu Kosztów, który zostanie odliczony od Kwoty Netto.
- b. Obie strony zgadzają się, że Zwrot Kosztów stanowi proporcjonalną kwotę szkód poniesionych przez Booking.com w wyniku nieosiągnięcia przez Partnera (lub Kierowców lub Flotę Końcową) danego Poziomego Usług. Strony zgadzają się i przyjmują do wiadomości, że kwoty są co do zasady ustalane i obliczane jako procent Stawki Netto, który średnio odzwierciedla szkody poniesione przez Booking.com.
- c. Prawo Booking.com do otrzymania Zwrotu Kosztów stanowi uzupełnienie prawa firmy Booking.com lub któregośkolwiek z jej Partnerów Afiliacyjnych do ubiegania się o jakiegokolwiek inne środki, które w innym przypadku byłyby dla nich dostępne i nie będzie miało na nie wpływu.

1.2 Zgodność z Dokumentem Procedur Operacyjnych

- a. Partner przyjmuje do wiadomości, że stopień, w jakim Partner spełnia wymagania określone w niniejszym Dokumencie Procedur Operacyjnych, może mieć wpływ na liczbę Rezerwacji, które może otrzymać, a firma Booking.com (oraz jej Partnerzy Afiliacyjni) zastrzegają sobie prawo do zmiany ocen na Platformie Booking.com za pośrednictwem Programu Preferowanych Partnerów i/lub Programu Genius lub w inny sposób, aby odzwierciedlić ten fakt.

2. OGÓLNE PROCEDURY OPERACYJNE

2.1 Godziny pracy i dostępność odbioru:

- a. Partnerzy muszą być w stanie zrealizować i zapewnić realizację Rezerwacji przez Kierowców oraz, w stosownych przypadkach, Flotę Końcową, na następujących zasadach:

Tryb Rezerwacji	Poziom usługi dotyczący dostępności odbioru
Portal Partnera	Zgodnie z godzinami odbioru określonymi w Portalu Partnera.
API Partnera Booking.com	Przez dwadzieścia cztery godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, 365 dni w roku, niezależnie od Godzin Pracy.

- b. Partner i Kierowca oraz, w stosownych przypadkach, Flota Końcowa muszą być dostępni telefonicznie przez cały czas świadczenia Usług Transportowych Klientom, niezależnie od Godzin Pracy.

2.2 Akceptacja:

- a. Rezerwacje będą przyjmowane i akceptowane przez Partnera zgodnie z poniższymi zasadami:

Tryb Rezerwacji	Metoda akceptacji Rezerwacji lub zmian w Rezerwacji	Poziom usługi dotyczący akceptacji
Portal Partnera	W przypadku wystania Rezerwacji (lub zmiany), gdy Godzina Odbioru nie jest wcześniejsza niż Czas Realizacji Partner dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby niezwłocznie zaakceptować (lub odrzucić) Rezerwację w Portalu Partnera. W przypadku braku akceptacji ze strony Partnera Rezerwację uważa się za zaakceptowaną przez Partnera.	<u>W Godzinach Pracy:</u> Booking.com dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby niezwłocznie zaakceptować (lub odrzucić) Rezerwację w Portalu Partnera w ciągu 1 (jednej) godziny od otrzymania Rezerwacji. <u>Poza Godzinami Pracy:</u> Dołożymy wszelkich uzasadnionych starań, aby niezwłocznie zaakceptować (lub odrzucić) Rezerwację w Portalu Partnera w ciągu 1 (jednej) godziny od rozpoczęcia Godzin Pracy. W przypadku braku akceptacji ze strony Partnera Rezerwację uważa się za zaakceptowaną przez Partnera.
API Partnera Booking.com	W przypadku otrzymania przez Booking.com akceptacji z systemu rezerwacji Partnera dotyczącej tego, że Rezerwacja (lub zmiana) została potwierdzona, Rezerwację uważa się za zaakceptowaną przez Partnera.	Akceptacja musi zostać otrzymana z systemu rezerwacji Partnera w ciągu 10 sekund od momentu dokonania lub zmiany Rezerwacji.

2.3 Specjalne życzenia i zmiany

- a. Booking.com przekaze szczegółowe informacje na temat wszelkich specjalnych życzeń złożonych przez Klienta w związku z Rezerwacją w odpowiednim czasie, a Partner dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby uwzględnić i spełnić te życzenia oraz zapewnić, że Kierowcy i, w stosownych przypadkach, Flota Końcowa uwzględnią i spełnią wszelkie takie specjalne życzenia. Booking.com nie ponosi żadnej odpowiedzialności za takie specjalne życzenia ani za sposób ich realizacji.
- b. Zmiany przed Podróżą: Jeśli Klient zażąda innej Podróży niż ta określona w szczegółach Rezerwacji przed Godziną Odbioru, Partner (wraz z jego Kierowcą i/lub Flotami Końcowymi, w zależności od przypadku) poinstruuje Klienta, aby skontaktował się z obsługą klienta Booking.com w celu dokonania tych zmian. Partner zaakceptuje i zastosuje się do wszystkich zmian w Rezerwacji zgłoszonych przez Booking.com przed Godziną Odbioru bez żadnych dodatkowych opłat, z zastrzeżeniem, że wszelkie istotne (według zasadnych ustaleń Booking.com) zmiany w Rezerwacji zostaną uznane za Anulowanie przez Klienta i nową Rezerwację. Wszelkie dodatkowe opłaty za zmiany, o które Klient prosił przed rozpoczęciem Podróży, należy uzgodnić z Booking.com w sposób określony przez Booking.com (w takim przypadku takie dodatkowe opłaty zostaną uznane za część Stawki Detalicznej).
- c. Zmiany podczas Podróży: Jeśli Klient w trakcie Podróży zażąda innej Podróży niż ta określona w szczegółach Rezerwacji, Kierowca i Klient powinni uzgodnić dowolną trasę i uiścić wszelkie dodatkowe opłaty. Partner zapewni, że Kierowca należycie i w rozsądnym zakresie uwzględni drobne prośby w ramach pierwotnej Rezerwacji bez żadnych dodatkowych opłat. Wszelkie zmiany i dodatkowe opłaty uzgodnione z Klientem w trakcie Podróży powinny być uiszczane przez Klienta bezpośrednio na rzecz Kierowcy (w takim przypadku dodatkowa opłata nie będzie uznawana za część Stawki detalicznej).

2.4 Dodatki

- a. Dodatki mogą być okresowo uzgadniane między Booking.com a Partnerem w formie pisemnej.
- b. Tam, gdzie ma to zastosowanie w odniesieniu do Rezerwacji, świadczenie Dodatków będzie traktowane jako część Usług Transportowych, do świadczenia których Partner i Kierowca oraz, w stosownych przypadkach, Flota Końcowa są zobowiązani i za które są odpowiedzialni. Wszelkie opłaty za Dodatki będą zatem stanowić część Stawki Detalicznej, a Dodatki będą płatne według określonych Stawek. Zwrot Kosztów będzie dotyczył takich Dodatków (w stosownych przypadkach).

2.5 Przypisanie Kierowcy i Pojazdu:

- a. Partner musi dostarczyć lub zapewnić dostarczenie do Booking.com Danych Pojazdu i Kierowcy mających zastosowanie do Rezerwacji zgodnie z poniższymi zasadami:

Tryb Rezerwacji	Metoda udostępniania Danych Pojazdu i Kierowcy	Poziom usług dotyczący danych pojazdu i kierowcy
Portal Partnera	Za pośrednictwem Portalu Partnera	Tak szybko, jak to możliwe, ale w każdym przypadku w dowolnym momencie do 1 godziny przed Godziną Odbioru.
API Partnera Booking.com	Za pośrednictwem API Partnera Booking.com	Tak szybko, jak to możliwe, ale w każdym przypadku w dowolnym momencie do 1 godziny przed Godziną Odbioru.

- b. Jeśli Kierowca nie zostanie przypisany do Rezerwacji w terminach określonych w niniejszym paragrafie 2.5, Booking.com zastrzega sobie prawo do anulowania (i ponownego przypisania) takiej Rezerwacji. Takie anulowanie będzie traktowane jak Odrzucenie przez Partnera, z tym wyjątkiem, że Booking.com według własnego uznania zrezygnuje ze Zwrotu Kosztów.
- c. Partner zapewni, że Kierowca przypisany do realizacji Rezerwacji będzie z wyprzedzeniem znał wszystkie szczegóły dotyczące Rezerwacji.

2.6 Śledzenie podróży klienta

- a. W przypadku zmiany obowiązującego lotu Klienta do Miejsca Odbioru (np. jeśli lot Klienta jest wcześniejszy lub opóźniony), Godzina Odbioru powinna zostać dostosowana w taki sposób, aby odzwierciedlała różnicę między planowanym a rzeczywistym czasem przylotu. Ma to pierwszeństwo przed pierwotną Godziną Odbioru dla tej Rezerwacji (i wszelkie odniesienia do Godziny Odbioru będą odpowiednio interpretowane) i będzie wykorzystywane do pomiaru odpowiednich Poziomów Usług. Przykładowo: jeśli lot Klienta jest opóźniony o 30 minut, wówczas Godzina Odbioru powinna być opóźniona o 30 minut; jeśli lot Klienta nastąpi 45 minut wcześniej, wówczas Godzina Odbioru powinna zostać przesunięta o 45 minut.
- b. Partner ma obowiązek śledzić takie opóźnienia i/lub wcześniejsze przyloty oraz wprowadzać niezbędne zmiany, aby mieć pewność, że Kierowca punktualnie dotrze do Miejsca Odbioru.
- c. W przypadku lotów przekierowanych do nowego Miejsca Odbioru Partner dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby zrealizować Rezerwację. Jednak jeśli przekierowanie nastąpi:
- przed Czasem Realizacji do nowego Miejsca Odbioru, do którego Partner nie jest w stanie dotrzeć, Partner niezwłocznie powiadomi Booking.com, jeśli nie będzie w stanie dotrzeć do nowego Miejsca Odbioru i anuluje Rezerwację w ramach Odrzucenia przez Partnera;
 - po Czasie Realizacji do nowego Miejsca Odbioru, do którego Partner nie jest w stanie dotrzeć, Partner potraktuje to jako Niestawienie się Klienta i postąpi zgodnie z krokami opisanymi w paragrafie 2.8b (*Niestawienie się Klienta*).

2.7 Zdarzenia Kierowcy

- a. Partner zapewni, że każdy z jego Kierowców oraz, w stosownych przypadkach, Flota Końcowa prześle informacje na temat Zdarzeń Kierowcy:
- poprzez wykorzystanie aplikacji kierowcy Booking.com na urządzenia mobilne (lub innej metody lub systemu (w tym API Partnera Booking.com (jeśli dotyczy) lub Portalu Partnera), które może być okresowo aktualizowane według wyłącznego uznania Booking.com); lub
 - według własnego uznania Booking.com i zgodnie z ustaleniami z Partnerem, za pośrednictwem podobnej aplikacji wykorzystywanej przez Partnera lub innego systemu, z zastrzeżeniem, że taka aplikacja lub inne komunikaty muszą dostarczać Booking.com równoważnych informacji.
- b. Jeśli od Partnera wymagano przekazania informacji na temat Zdarzeń Kierowcy, Partner przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że niezapewnienie przez Kierowców i/lub Flotę Końcową takich informacji może skutkować:
- wstrzymaniem płatności za daną Rezerwację przez Booking.com (do której wstrzymania firma Booking.com będzie uprawniona);
 - zawieszeniem lub wykluczeniem Partnera z otrzymywania Rezerwacji (w tym wykluczeniem z odpowiednich wyników wyszukiwania);
 - wpisem do Planu Poprawy Jakości;
 - przypisaniem przyszłych Rezerwacji do innego partnera Booking.com; i/lub
 - obowiązującym Zwrotem Kosztów, który zostanie utrzymywany i pobierany od Partnera.
- c. Jeśli Partner kwestionuje zastosowanie Zwrotu Kosztów, ma on obowiązek udokumentować spór lub kwestię, dostarczając Booking.com dokładne Zarejestrowane Zdarzenia Kierowcy. W przypadku braku Zdarzeń Kierowcy lub gdy okaże się, że informacje na temat Zdarzeń Kierowcy są niedokładne, Partner przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że:
- może zaistnieć konieczność przedstawienia dodatkowych dowodów, które Partner dostarczy Booking.com tak szybko, jak to możliwe, ale nie później niż 7 (siedem) dni od złożenia wniosku; oraz
 - Zwrot Kosztów będzie miał zastosowanie według wyłącznego uznania Booking.com.

2.8 Czas odbioru klientów i czas oczekiwania

- a. **Minimalny Okres Oczekiwania:** Partner zapewni, że Kierowca będzie czekał na Klienta w Miejscu Odbioru przez Minimalny Okres Oczekiwania plus ewentualną Korektę Czasową (jeśli ma to zastosowanie) w przypadku wszystkich Rezerwacji.
- b. **Niepojawienie się Klienta:** Jeśli Klient nie dotrze do Miejsca Odbioru w Godzinie Odbioru (lub, w stosownych przypadkach, do końca Minimalnego Okresu Oczekiwania), można to uznać za „Niepojawienie się Klienta”. W przypadku Niepojawienia się Klienta Partner (lub odpowiednio Kierowca lub Flota Końcowa) musi skontaktować się z Booking.com, wysyłając informację o anulowaniu za pośrednictwem API lub telefonicznie, aby poinformować o sytuacji i otrzymać potwierdzenie, że może uznać Rezerwację za anulowaną i że obowiązuje status „Wróć na miejsce”, co oznacza, że Partner i Kierowca mogą wznowić swój normalny proces pracy.

2.9 Punktualny Przyjazd

- a. Partner zapewni, że Pojazd i jego Kierowca zjawią się na czas w celu rozpoczęcia Podróży („Punktualnie”), przybywając do Miejsca Odbioru w Godzinie Odbioru (ponieważ taka godzina zostanie zmieniona przez Korektę Czasową lub paragraf 2.6 (*Śledzenie podróży klienta*)). Dla jasności: Kierowca i Pojazd mogą stawić się punktualnie dopiero po przybyciu do określonego miejsca spotkania w Miejscach Odbioru określonych w Portalu Partnera i/lub API Partnera Booking.com. Booking.com i Partner uzgodnią konkretne miejsca spotkań w ramach Miejsc Odbioru w głównych węzłach komunikacyjnych (lotniska, dworce kolejowe i porty).
- b. W każdym przypadku Kierowca lub Pojazd, który nie pojawi się punktualnie we właściwym miejscu spotkania w Miejscu Odbioru, będzie traktowany zgodnie z Poziomami Usług określonymi poniżej:

Rodzaj odbioru	Definicja	Zwrot Kosztów (płatne przez Partnera jako % Kwoty Netto dla tej konkretnej Rezerwacji)
Wszystkie Miejsca Odbioru	Niepojawienie się Kierowcy	150%
	Każde Opóźnienie Kierowcy, w przypadku którego Partner nie jest w stanie dostarczyć Booking.com żadnego dowodu na to, że Partner, Kierowca lub Flota Końcowa (w zależności od przypadku) skontaktowali się z Klientem, aby poinformować go o Opóźnieniu Kierowcy	150%
Miejsce Odbioru poza Lotniskiem	Opóźnienie Kierowcy do 15 minut od Godziny Odbioru, gdy Partner może dostarczyć Booking.com dowód, że Partner, Kierowca lub Flota Końcowa (w zależności od przypadku) skontaktowali się z Klientem, aby poinformować go o Opóźnieniu Kierowcy	50%
	Opóźnienie Kierowcy przekraczające 15 minut od Godziny Odbioru	150%
Miejsce Odbioru z Lotniska	Opóźnienie Kierowcy do 20 minut od Godziny Odbioru, gdy Partner może dostarczyć Booking.com dowód, że Partner, Kierowca lub Flota Końcowa (w zależności od przypadku) skontaktowali się z Klientem, aby poinformować go o Opóźnieniu Kierowcy	50%
	Opóźnienie Kierowcy przekraczające 20 minut do 30 minut od Godziny Odbioru, w przypadku gdy Partner może przedstawić Booking.com dowód, że Partner, Kierowca lub Flota Końcowa (w zależności od przypadku) skontaktowali się z Klientem, aby poinformować go o Opóźnieniu Kierowcy	80%
	Opóźnienie Kierowcy przekraczające 30 minut od Godziny Odbioru	150%

- c. Partner ma obowiązek poinformować Booking.com i Klienta o wszelkich Opóźnieniach Kierowcy z możliwie największym wyprzedzeniem, za pośrednictwem interfejsu API Partnera Booking.com, jeśli jest dostępny, lub telefonicznie.

3. STANDARDY DOTYCZĄCE JAKOŚCI

3.1 Świadczenie usług:

- a. Partner zapewni, że Kierowcy:
 - i. są zawsze profesjonalni i uprzejmi wobec Klientów oraz zapewniają Klientowi pomoc i wskazówki, jeśli to możliwe;
 - ii. wysłuchują i szanują życzenia Klienta dotyczące warunków w Pojeździe, w szczególności szanują prywatność Klienta w Pojeździe;
 - iii. wykorzystują swoją wiedzę o drogach i aktualnych warunkach ruchu drogowego, aby dokonać Rezerwacji tak szybko i bezpiecznie, jak to możliwe;
 - iv. sprawdzają, czy odebrali Klienta prawidłowo, pytając o jego imię i nazwisko, oraz pytając, czy podał prawidłowe Miejsce Wysadzenia; oraz
 - v. osiągają lub przekraczają Minimalną Ocenę ustaloną przez Booking.com dla Terytorium, która może być okresowo aktualizowana przez Booking.com według własnego uznania.
- b. Partner zapewni, że Kierowcy oraz, w stosownych przypadkach, Flota Końcowa zapewnią, że Pojazdy:
 - i. są bezpieczne, czyste, przeznaczone dla osób niepalących, wolne od nieprzyjemnych zapachów, wygodne, w pełni sprawne oraz posiadają do wykorzystania przez Klienta określoną w Rezerwacji liczbę wolnych miejsc i przestrzeń bagażową; oraz
 - ii. w szczególności odpowiadają wszelkim wymaganiom określonym w Rezerwacji, w tym co do jakości i obsługi.
- c. Jeśli w trakcie Podróży Pojazd ulegnie awarii lub wypadkowi, Partner zwróci się do Kierowcy o podjęcie próby dokończenia Podróży tak szybko, jak to możliwe, jeśli jest to bezpieczne i wykonalne. Alternatywnie Partner zorganizuje i zapewni Klientowi inne środki w celu dokończenia Podróży.

3.2 Monitorowanie wyników dotyczących jakości:

- a. Partner zapewni, że Usługi Transportowe będą świadczone zgodnie z najwyższymi standardami jakości między innymi w następujący sposób:
 - i. po otrzymaniu Rezerwacji Partner zadba o niezwłoczne przypisanie Rezerwacji Kierowcy zgodnie z odpowiednim Poziomem Usług;
 - ii. poprzez dostarczenie dokładnych informacji na temat Zdarzeń Kierowcy; Zarejestrowane Zdarzenia Kierowcy zostaną uznane za niedokładne, jeśli:
 - (a) zostaną wysyłane w tym samym czasie;
 - (b) zostaną wysyłane z nieprawidłowej lokalizacji;
 - iii. poprzez utrzymywanie dobrej Średniej Oceny ustalonej przez Booking.com;
 - iv. poprzez utrzymywanie niskiego Wskaźnika Odrzuceń określonego przez Booking.com;
 - v. poprzez utrzymywanie niskiego Wskaźnika Incydentów określonego przez Booking.com;
 - vi. poprzez utrzymywanie dobrych Ocen po Podróży określonych przez Booking.com.
- 3.3 Booking.com poinformuje Partnera o aktualnych minimalnych oczekiwaniach dotyczących jakości za pośrednictwem wiadomości e-mail lub za pośrednictwem Portalu Partnera, a Partner będzie ich przestrzegał i zadba o to, aby Kierowcy oraz, w stosownych przypadkach, Flota Końcowa spełniali je.
- 3.4 Aby Partner mógł poznać swoje oceny standardów jakości, Booking.com może regularnie udostępniać Partnerowi określone dane dotyczące jakości, które obejmują wynik i stawki określone w paragrafie 3.2a. Booking.com może także udostępniać Partnerowi dodatkowe dane dotyczące jakości, na przykład fragmenty opinii i komentarzy Klientów; jeśli takie informacje są przekazywane Partnerowi przez Booking.com i zawierają Dane Osobowe, będą to Dane Booking.com i zastosowanie będzie miał punkt 13 (*Ochrona i bezpieczeństwo danych*) Ogólnych Warunków.

3.5 Niespełnienie standardów dotyczących jakości:

- a. Partner przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że niespełnienie powyższych standardów dotyczących jakości może skutkować:
 - i. Zmniejszeniem przez Booking.com liczby Rezerwacji wysyłanych do Partnera i/lub Kierowców i/lub Floty Końcowej lub ich udziału procentowego lub zakresu geograficznego w zakresie potencjalnych Rezerwacji;
 - ii. wpisaniem Partnera do Planu Poprawy Jakości;
 - iii. rozwiązaniem lub zawieszeniem Umowy;
 - iv. zmniejszeniem zakresu, możliwości lub oceny Partnera na Platformie Booking.com;
 - v. przypisaniem Rezerwacji do innego partnera Booking.com.

3.6 Skargi klientów lub kierowców

- a. Partner rozpatrzy skargi otrzymane od Klientów, Kierowców lub za pośrednictwem Booking.com w imieniu tych stron niezwłocznie i kompleksowo, zgodnie ze swoją procedurą rozpatrywania skarg oraz zgodnie z innymi uzasadnionymi wskazówkami i wytycznymi oraz procedurami składania skarg, o których Booking.com może okresowo powiadamiać Partnera. Partner przekaże Booking.com szczegółowe informacje dotyczące wszystkich takich skarg oraz wszelkie istotne informacje z nimi związane (w tym wyniki dochodzenia) tak szybko, jak to będzie możliwe, a w każdym razie w terminie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od uzyskania informacji na temat skargi po raz pierwszy.
- b. Jeśli Klient złoży skargę dotyczącą jakiegokolwiek konkretnego aspektu Podróży, firma Booking.com będzie uprawniona do wstrzymania wypłaty salda Kwoty Netto na rzecz Partnera z tytułu Rezerwacji związanej z tą Podróżą do czasu rozpatrzenia skargi w sposób satysfakcjonujący dla Booking.com.

3.7 Poziomy usług dotyczący prawidłowego świadczenia usług:

- a. Jeśli skarga Klienta dotycząca Podróży zostanie uwzględniona przez zespół obsługi klienta Booking.com, który należy do jednej z poniższych kategorii, będzie to stanowiło naruszenie Poziomu Usług uniemożliwiające świadczenie Klientowi prawidłowych usług dobrej jakości, a Partner będzie odpowiedzialny za związany z tym Zwrot Kosztów:

Kategoria skargi	Zwrot Kosztów (płatne przez Partnera jako % Kwoty Netto dla tej konkretnej Rezerwacji)
Podstawiono Niewłaściwy Pojazd	25%

Kategoria skargi	Zwrot Kosztów (płatne przez Partnera jako % Kwoty Netto dla tej konkretnej Rezerwacji)
Niezrealizowana Podróż	25%
Wszelkie Dodatki, które nie zostały dostarczone przez Partnera	25%
Na potrzeby Podróży udostępniany jest pojazd współdzielony (tzn. gdy Kierowcy zabierają jednocześnie kilku różnych Klientów)	150%
Inne skargi klientów uwzględnione przez agentów obsługi klienta Booking.com (np. Pojazd był brudny, niewygodny, miał nieprzyjemny zapach, Kierowca jechał nieprawidłowo, wybrano niewłaściwą trasę, nieprofesjonalne zachowanie Kierowcy itp.).	25%

3.8 Program Preferowanych Partnerów

- a. Partner przyjmuje do wiadomości, że Booking.com zapewnia program preferencji oparty na kwalifikowalności, który zapewnia niektórym kwalifikującym się Partnerom większe preferencje przy zabezpieczaniu Rezerwacji. Partner może sprawdzić w Portalu Partnera, czy zakwalifikował się do przystąpienia do Programu Preferowanych Partnerów. Parametry kwalifikacyjne ustalane są przez Booking.com według własnego uznania i opierają się na: (i) niskich Stawkach; (ii) wskaźnikach jakości (takich jak dokładne dane dotyczące Zdarzeń Kierowcy, Średnia Ocena, Wskaźnik Odrzuceń, Wskaźnik Incydentów, Oceny po Podróżu), mierzone co miesiąc na podstawie wyników z poprzedniego miesiąca; oraz (iii) (w stosownych przypadkach) udostępnianiu Ofert Partner Genius i/lub Kwalifikowalności do Programu Genius. Partner przyjmuje do wiadomości, że w przypadku chęci rezygnacji z Programu Preferowanego Partnera musi przedstawić Booking.com pisemne powiadomienie o rezygnacji z Programu.

3.9 Program Genius

- a. Partner przyjmuje do wiadomości, że Booking.com udostępnia Program Genius, który umożliwia Klientom biorącym w nim udział w dostęp do różnych Zachęt i promocji dla klientów. Partner rozumie i przyjmuje do wiadomości, że dostęp Partnerów do oferowania zachęt i promocji Klientom za pośrednictwem Programu Genius będzie uzależniony od kryteriów kwalifikowalności („Kwalifikowalność do Programu Genius”) określonych przez Booking.com i okresowo przekazywanych Partnerowi.
- b. Partner przyjmuje do wiadomości i gwarantuje, że w przypadku wyrażenia zgody na udział w Programie Genius poprzez sponsorowaną przez Partnera zniżkę dotyczącą Stawki Detalicznej, Stawki lub inną zachętę (taką jak bezpłatne podwyższenie klasy Pojazdu, bezpłatne Dodatki lub inne korzystniejsze warunki dla Klienta dotyczące Rezerwacji i/lub Podróży) („Oferta Genius Partnera”), zapewni taką Ofertę Genius Partnera dla wszystkich odpowiednich Rezerwacji i na okres („Okres Promocji Genius”) uzgodniony z Booking.com na piśmie.
- c. Partner przyjmuje do wiadomości, że w przypadku, gdy chce zrezygnować z Oferty Genius Partnera lub opuścić Program Genius, musi powiadomić Booking.com o tym fakcie z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem oraz że w przypadku, gdy chce ponownie przystąpić do Programu Genius i/lub przedstawić Ofertę Genius Partnera, takie ponowne przystąpienie może podlegać okresowi wstrzymania (tj. okresowi oczekiwania), bardziej szczegółowo określonego w Warunkach Kwalifikowalności do Programu Genius lub w inny sposób przekazanemu Partnerowi przez Booking.com na piśmie.

4. ANULOWANIE

- 4.1 Jeśli strona anulowała Rezerwację, obowiązuje Zwrot Kosztów zgodnie z poniższymi zasadami:

Rodzaj anulowania	Czas anulowania	Zwrot Kosztów (jako % Kwoty Netto dla danej Rezerwacji)	Strona odpowiedzialna za Zwrot Kosztów
Anulowanie Rezerwacji przez Klienta	Dłuższy niż Czas Realizacji Anulowania przed Godziną Odbioru	Brak Zwrotu Kosztów	Nie dotyczy
	Krótszy niż Czas Realizacji Anulowania przed Godziną Odbioru	Nie dotyczy Traktowane jako Zrealizowana Podróż ¹	Nie dotyczy
Niepojawienie się Klienta	Nie dotyczy	Nie dotyczy Traktowane jako Zrealizowana Podróż ²	Nie dotyczy
Odrzucenie przez Partnera	Ponad 24 godziny przed Godziną Odbioru	Brak Zwrotu Kosztów	Nie dotyczy
	Mniej niż 24 godziny, ale więcej niż 2 godziny przed Godziną Odbioru	100%	Partner

¹ Zgodnie z punktem 7.7 (Anulowanie rezerwacji przez klienta i niestawienie się klienta) Ogólnych Warunków

² Zgodnie z punktem 7.7 (Anulowanie rezerwacji przez klienta i niestawienie się klienta) Ogólnych Warunków

Rodzaj anulowania	Czas anulowania	Zwrot Kosztów (jako % Kwoty Netto dla danej Rezerwacji)	Strona odpowiedzialna za Zwrot Kosztów
	Maksymalnie 2 godziny przed Godziną Odbioru	150%	Partner
Anulowanie rezerwacji Booking.com – z winy Partnera ³	Dłuższy niż Czas Realizacji Anulowania przed Godziną Odbioru	Brak Zwrotu Kosztów	Nie dotyczy
	Krótszy niż Czas Realizacji Anulowania przed Godziną Odbioru	100%	Partner
Anulowanie rezerwacji Booking.com – brak winy ⁴	Dłuższy niż Czas Realizacji Anulowania przed Godziną Odbioru	Brak Zwrotu Kosztów	Nie dotyczy
	Krótszy niż Czas Realizacji Anulowania przed Godziną Odbioru	100%	Booking.com

5. ZMIANY W DOKUMENCIE OPERACYJNYM PARTNERA

- 5.1 Booking.com może okresowo aktualizować i zmieniać całość lub dowolną część niniejszego Dokumentu Operacyjnego Partnera, w tym Poziomy Usług i obowiązujące Zwroty Kosztów, po uprzednim powiadomieniu Partnera i z zachowaniem okresu wypowiedzenia nie krótszego niż trzydzieści (30) dni, które to wypowiedzenie może zostać wysłane pocztą elektroniczną lub w inny sposób dozwolony na mocy Umowy między Booking.com a Partnerem. W okresie wypowiedzenia Partner może rozwiązać Umowę z Booking.com, jeśli podejmie taką decyzję. Każda zaktualizowana lub zmieniona wersja niniejszego Dokumentu Operacyjnego Partnera zastąpi aktualną wersję ze skutkiem od dnia określonego w wypowiedzeniu. Jeśli Partner nie przekaze Booking.com takiego wypowiedzenia w terminie określonym w niniejszym paragrafie, wówczas zmodyfikowana/zaktualizowana wersja Dokumentu Operacyjnego Partnera zostanie uznana za zaakceptowaną przez Partnera.

³ Ma zastosowanie w przypadku, gdy Partner lub jego Podmioty Powiązane zostaną uznane (w uzasadnionej opinii Booking.com) za winne zaistniałej sytuacji

⁴ Dotyczy sytuacji, w których Partner lub jego Podmioty Powiązane nie ponoszą winy za zaistniałą sytuację (w uzasadnionej opinii Booking.com)

CZĘŚĆ 2: UMOWA O POZIOMIE USŁUG DOTYCZĄCYCH API PARTNERA BOOKING.COM

1. ZASTOSOWANIE

- 1.1 Niniejsza część 2: Umowa o Poziomie Usług dotyczących API Partnera Booking.com ma zastosowanie wyłącznie w przypadku, gdy Partner jest połączony z Platformą Booking.com poprzez API Partnera Booking.com.

2. API PARTNERA BOOKING.COM

- 2.1 Strony przyjmują do wiadomości i zgadzają się, że działanie API Partnera Booking.com nie będzie nieprzerwane ani wolne od błędów i może podlegać tymczasowym przestojom z przyczyn niezależnych od stron. Interfejs API Partnera Booking.com jest dostarczany w stanie, w jakim się znajduje i bez jakiegokolwiek gwarancji.
- 2.2 Niezależnie od tego, czy Partner łączy się bezpośrednio z API Partnera Booking.com, czy za pośrednictwem zewnętrznego partnera technologicznego („Dostawca zewnętrzny”), Partner wyraża zgodę na poniższe warunki:
- a. **Poziom usług dotyczący czasu sprawności:** Partner dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby oferować usługi na całym świecie z docelowym czasem sprawności łączą wynoszącym 99,8%. „Czas sprawności” oznacza minuty, w których system rezerwacji Partnera jest połączony z interfejsem API Partnera Booking.com, dzięki czemu Usługi Transportowe są dostępne dla Klientów w celu zamawiania i realizacji Podróży mierzonych w ciągu miesiąca kalendarzowego. Wszelkie czynniki zewnętrzne, które przyczyniają się do utraty usługi, takie jak awaria połączenia ISP klienta, opóźnienia w publicznym Internecie, problemy z routowaniem w szkieletu Internetu itp. są poza zakresem poziomu usług dotyczącego czasu sprawności.
- b. **Zgodność z API Partnera:** Partner nie spowoduje żadnych zakłóceń, przerw, utraty dostępności ani w żaden inny sposób nie wpłynie negatywnie na funkcjonalność API Partnera Booking.com oraz wdroży i będzie przestrzegać wszystkich wymogów technicznych i uzasadnionych żądań Booking.com związanych z integracją, obsługą, konserwacją, przerwami, zawieszeniem i wycofaniem korzystania z API Partnera Booking.com.
- c. **Nowe wersje API:** Booking.com może okresowo wydawać nowe wersje interfejsu API Partnera Booking.com z nowymi funkcjami i możliwościami. Aby uniknąć zakłóceń w działalności Partnera, Booking.com dołoży wszelkich starań, aby zachować kompatybilność z co najmniej jedną starszą wersją. Jeśli nie będzie to możliwe lub gdy Booking.com zdecyduje się na wycofanie starszej wersji API Partnera Booking.com, Booking.com powiadomi Partnera z wyprzedzeniem o konieczności migracji do nowej wersji API Partnera Booking.com.
- d. **Odpowiedzi punktów końcowych API:** Partner zagwarantuje Poziom usług dotyczący czasu odpowiedzi (w tym czas sieciowy z centrum danych operatora) dla każdego dostarczonego punktu końcowego w następujący sposób:

Punkt końcowy	Poziom usług dotyczący czasu odpowiedzi	
Wyniki wyszukiwania dostępności: /v2/search-results	Progi	Poziom usług dotyczący czasu odpowiedzi
	Percentyl 99,95% Spośród wszystkich rezerwacji 99,95 w ciągu 1000 milisekund	<1000 milisekund (średnio w ciągu 1 miesiąca)
	100%	<2500 milisekund (średnio w ciągu 1 miesiąca)
Aby rozwinąć listę Rezerwacji Partnera: /v1/bookings	Partner będzie to robił nie częściej niż co 5 minut.	
Aby zaakceptować lub odrzucić Rezerwację: /v1/bookings/.../responses	Zaakceptować lub odrzucić Rezerwację, lub zmiany zgodnie z Poziomymi Usług określonymi w paragrafie 2.2 Części 1: Ogólna Umowa o Poziomie Usług i Procedury Operacyjne.	
Aby podać Dane Pojazdu i Kierowcy: /v2/bookings/.../assignDriver	Udostępnienie Danych Pojazdu i Kierowcy zgodnie z Poziomymi Usług określonymi w paragrafie 2.5 Części 1: Ogólna Umowa o Poziomie Usług i Procedury Operacyjne.	

3. ZARZĄDZANIE INCYDENTAMI

- 3.1 Partner dołoży wszelkich starań, aby zapewnić, że w przypadku wykrycia jakiegokolwiek zdarzenia nieplanowanej awarii, wady lub innego zakłócenia połączenia z API Partnera Booking.com lub problemów z pełną funkcjonalnością i wydajnością połączenia lub świadczenia Usług Transportowych (i/lub Usług Agregatora Platformy, w zależności od przypadku) („Incydent”), niezwłocznie:
- a. powiadomi Booking.com na piśmie o szczegółach takiego Incydentu w ciągu 30 (trzydziestu) minut od jego wystąpienia (niezależnie od tego, czy Incydent wystąpił w Godzinach Pracy czy nie);
- b. podejmie natychmiastowe działania naprawcze w celu jak najszybszego rozwiązania Incydentu (lub zażąda od swojego Dostawcy Zewnętrznego podjęcia działań naprawczych tak szybko, jak to możliwe);
- c. dostarczy na żądanie Booking.com pełnych informacji na temat Incydentu, takich jak raport na temat przyczyny źródłowej Incydentu; oraz
- d. poinformuje Booking.com w rozsądnym zakresie o statusie i szacowanym czasie rozwiązania Incydentu.
- 3.2 Partner będzie regularnie tworzyć kopie zapasowe danych, aby uniknąć długich przestoju i aby w przypadku Incydentu wszystkie dane mogły zostać przywrócone i ponownie udostępnione po maksymalnie 24 godzinach.

4. ZAPLANOWANE PRZESTOJE I ZARZĄDZANIE ZMIANAMI

- 4.1 Jeśli Partner dokona zmiany w swoim systemie, która wpłynie na jego połączenie z API Partnera Booking.com pod względem funkcjonalności, zakresu lub wydajności, Partner poinformuje Booking.com o tych zmianach za pośrednictwem Centrum Pomocy Partnera z wyprzedzeniem, tak szybko jak to możliwe, a w każdym razie w ciągu 2 (dwóch) tygodni od wprowadzenia zmiany.
- 4.2 Partnerowi zezwala się na przeprowadzanie zaplanowanych przestoju w celu konserwacji („Zaplanowany Przerwa”), o ile zapewni on, że:
- a. nie będzie więcej niż 8 (osiem) godzin Zaplanowanych Przestoju w miesiącu kalendarzowym;
- b. żaden Zaplanowany Przerwa nie będzie trwać dłużej niż 2 (dwie) godziny z co najmniej czterogodziną przerwą między każdym pojedynczym zaplanowanym przestojem;
- c. Zaplanowany Przerwa nie będzie miał miejsca między piątkiem godz. 19:00 czasu GMT Wielkiej Brytanii a niedzielą godz. 23:59 czasu GMT Wielkiej Brytanii, chyba że:
- i. prace są wymagane w celu naprawienia istotnego Incydentu, w którym to przypadku firma Booking.com zostanie powiadomiona na piśmie z możliwie największym wyprzedzeniem; lub
- ii. firma Booking.com wyraziła z wyprzedzeniem pisemną zgodę na zawieszenie.

CZĘŚĆ 3: NEAR DEMAND I ON DEMAND

1. ZASTOSOWANIE

- 1.1 Niniejsza część 3: Rezerwacje Near Demand i On Demand mają zastosowanie wyłącznie w przypadku, gdy Partner uzgodnił z Booking.com na piśmie, że umożliwi dokonywanie Rezerwacji Near Demand i/lub On Demand.
- 1.2 Niektóre wymagania niniejszego Dokumentu Operacyjnego Partnera zostaną zmienione dla Rezerwacji Near Demand i On Demand w następujący sposób:

Odniesienie	Temat	Wymogi dotyczące Rezerwacji Near Demand	Wymogi dotyczące Rezerwacji On Demand
Paragraf 2.2 (Akceptacja)	Poziom usługi dotyczący akceptacji	Akceptacja musi zostać otrzymana z systemu rezerwacji Partnera w ciągu 10 sekund od momentu dokonania lub zmiany Rezerwacji.	Akceptacja musi zostać otrzymana z systemu rezerwacji Partnera w ciągu 10 sekund od momentu dokonania lub zmiany Rezerwacji.
Paragraf 2.5 (Przypisanie kierowcy i pojazdu)	Poziom usług dotyczący danych kierowcy i pojazdu	Tak szybko, jak to możliwe, ale w każdym przypadku do 15 minut przed Godziną Odbioru.	W ciągu 10 sekund od dokonania Rezerwacji.
Paragraf 2.6 (Śledzenie podróży klienta)	Wymóg śledzenia podróży klienta	Zgodnie z paragrafem 2.6.	Brak wymogu przestrzegania paragrafu 2.6.
Paragraf 2.8a (Minimalny okres oczekiwania)	Wymóg oczekiwania przez Minimalny Okres Oczekiwania w Miejscu Odbioru	Zgodnie z paragrafem 2.8a.	Zgodnie z paragrafem 2.8a, z tym wyjątkiem, że poniższe definicje oznaczają: „Minimalny Okres Oczekiwania na Lotnisku” oznacza 5 minut w przypadku Miejsca Odbioru z Lotniska od Godziny Odbioru lub dłuższy okres uzgodniony przez Partnera z jego Flotą Końcową i/lub Kierowcami. „Minimalny Okres Oczekiwania poza Lotniskiem” oznacza 5 minut w przypadku Miejsca Odbioru poza Lotniskiem od Godziny Odbioru lub dłuższy okres uzgodniony przez Partnera z jego Flotą Końcową i/lub Kierowcami.
Paragraf 2.9b (Punktualne przybycie)	Wymóg przestrzegania poziomów usług dotyczących punktualnego przybycia i dokonania odpowiedniego Zwrotu Kosztów	Brak wymogu przestrzegania paragrafu 2.9b.	Brak wymogu przestrzegania paragrafu 2.9b.
Paragraf 3.7 (Poziomy usług dotyczące prawidłowego świadczenia usług)	Wymóg przestrzegania poziomów usług dotyczących prawidłowego świadczenia usług i dokonania odpowiedniego Zwrotu Kosztów	Zgodnie z paragrafem 3.7.	Brak wymogu przestrzegania paragrafu 3.7.
Paragraf 4 (Anulowanie)	Wymóg przestrzegania poziomów usług dotyczących anulowania i dokonania odpowiedniego Zwrotu Kosztów	Brak wymogu przestrzegania paragrafu 4.	Brak wymogu przestrzegania paragrafu 4.
Program Preferowanych Partnerów	Wskaźniki jakości, które są uwzględniane w celu ustalenia, czy Partner kwalifikuje się do Programu Preferowanych Partnerów	Wskaźniki jakości Rezerwacji Near Demand nie będą miały wpływu na kwalifikowalność do Programu Preferowanych Partnerów.	Wskaźniki jakości Rezerwacji On Demand nie będą miały wpływu na kwalifikację do Programu Preferowanych Partnerów.

- 1.3 Aby uniknąć wątpliwości, wszystkie pozostałe warunki określone w niniejszym Dokumencie Programu Partnerskiego mają zastosowanie do i w odniesieniu do Rezerwacji Near Demand i On Demand.