

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

ΜΕΡΟΣ 1: ΟΡΙΣΜΟΙ ΠΟΥ ΙΣΧΥΟΥΝ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Στο παρόν Επιχειρησιακό Έγγραφο Συνεργάτη, οι ακόλουθοι πρόσθετοι όροι έχουν την εξής έννοια:

ΟΡΟΣ	ΟΡΙΣΜΟΣ
Συνδεδεμένος Συνεργάτης	έχει την έννοια που του αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Ελάχιστος Χρόνος Αναμονής στο Αεροδρόμιο	είναι 45 λεπτά από την Ώρα Παραλαβής για μια Τοποθεσία Παραλαβής εντός Αεροδρομίου, εκτός εάν άλλως συμφωνηθεί γραπτώς με τον διαχειριστή λογαριασμού της Booking.com, συν τυχόν ισχύων Χρόνος Μετάθεσης που έχει συμφωνηθεί εκ των προτέρων.
Τοποθεσία Παραλαβής εντός Αεροδρομίου	είναι η Τοποθεσία Παραλαβής που διευκρινίζεται στην Κράτηση, και την οποία η Booking.com θεωρεί ότι βρίσκεται εντός της περιοχής ενός αεροδρομίου.
Ανατεθεί	σημαίνει ότι ένας συγκεκριμένος, κατονομαζόμενος Οδηγός έχει ανατεθεί από τον Συνεργάτη ή, κατά περίπτωση, τον Τελικό Στόλο για την πραγματοποίηση μιας Διαδρομής. Ένας Οδηγός θεωρείται ότι έχει ανατεθεί σε μια Διαδρομή μόλις ο Συνεργάτης (ή ο Τελικός Στόλος, κατά περίπτωση) κοινοποιήσει στην Booking.com τα πλήρη στοιχεία του Οχήματος και του Οδηγού.
Μέση Βαθμολογία Κριτικών	είναι η μέση βαθμολογία που προκύπτει από τις ερωτήσεις για τη συνολική βαθμολογία από την έρευνα μετά τη διαδρομή (επισημαίνεται ότι αυτή η βαθμολογία δεν περιλαμβάνει τυχόν Διαδρομές όπου έχουν υποβληθεί παράπονα και έχει διαπιστωθεί ότι ο Συνεργάτης (και ο Οδηγός ή/και ο Τελικός Στόλος) δεν ήταν υπαίτιοι).
Κράτηση	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
API Συνεργατών της Booking.com	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Δεδομένα της Booking.com	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Ακύρωση	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Προθεσμία Ακύρωσης	είναι το επιτρεπόμενο διάστημα πριν από την ώρα παραλαβής, μέχρι το οποίο ο Πελάτης επιτρέπεται να ακυρώσει μια Κράτηση και να λάβει πλήρη επιστροφή χρημάτων, χωρίς ο Συνεργάτης να εισπράξει την Τιμή για την Κράτηση. Αυτό το χρονικό διάστημα συμφωνείται κατά καιρούς από την Booking.com και τον Συνεργάτη και καταγράφεται στο API Συνεργατών της Booking.com ή/και στην Πύλη Συνεργατών.
Ανάκτηση Κόστους	είναι, ανάλογα με τα συμφραζόμενα, είτε: (α) τα ποσά που είναι απαιτητά και πληρωτέα από τον Συνεργάτη για ζημιές που είχε η Booking.com λόγω της μη τήρησης από τον Συνεργάτη των Επιπέδων Υπηρεσιών που καθορίζονται στο παρόν Επιχειρησιακό Έγγραφο Συνεργάτη, ή (b) τα ποσά που αξιώνονται και πληρωτέα από το σχετικό συμβαλλόμενο μέρος για ζημιές που προέκυψαν λόγω Ακύρωσης, σε κάθε περίπτωση, όπως ορίζεται στο παρόν Επιχειρησιακό Έγγραφο Συνεργάτη ή όπως άλλως συμφωνείται κατά καιρούς γραπτώς από τα μέρη.
Πελάτης	έχει την έννοια που του αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Ακύρωση Πελάτη	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Μη Εμφάνιση Πελάτη	την έννοια που αποδίδεται στην παράγραφο 2.8b του παρόντος Επιχειρησιακού Εγγράφου Συνεργάτη.
Ποσοστό Απόρριψης	είναι το ποσοστό των Κρατήσεων που απορρίπτει ο Συνεργάτης.
Οδηγός	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Ανατεθείς Οδηγός	είναι το ποσοστό των Διαδρομών που έχουν πραγματοποιηθεί από τον Συνεργάτη με πλήρη στοιχεία Οχήματος και Οδηγού.
Καυστέρηση Οδηγού	είναι μια καθυστέρηση κατά την οποία το Όχημα και ο Οδηγός του δεν βρίσκονται στην Τοποθεσία Παραλαβής κατά την ώρα Παραλαβής.
Συμβάν Οδηγού	είναι οι επιβεβαιώσεις σε πραγματικό χρόνο που περιλαμβάνουν (μεταξύ άλλων): εντοπισμό τοποθεσίας, επιβεβαίωση συντεταγμένων γεωγραφικού πλάτους και μήκους, επιβεβαίωση ότι ο Οδηγός είναι καθ' οδόν για μια Κράτηση, επιβεβαίωση όταν ο Οδηγός έχει φτάσει στην Τοποθεσία Παραλαβής, επιβεβαίωση όταν ο Οδηγός έχει συναντήσει τον Πελάτη ή/και έχει ξεκινήσει τη Διαδρομή, επιβεβαίωση όταν ο Πελάτης έχει αποβιβαστεί στην Τοποθεσία Αποβίβασης και η Διαδρομή έχει ολοκληρωθεί, και οποιοδήποτε άλλο συμβάν οδηγού το οποίο απαιτείται στο API Συνεργατών της Booking.com ή/και την Πύλη Συνεργατών ή μέσω αυτών.

Καταγεγραμμένα Συμβάντα Οδηγού	είναι το ποσοστό των μη ακυρωμένων Διαδρομών που έχει πραγματοποιήσει ο Συνεργάτης και οι Οδηγοί του και, κατά περίπτωση, ο Τελικός Στόλος, για τις οποίες υπήρχαν καταγεγραμμένες πληροφορίες Συμβάντων Οδηγού στην Booking.com.
Μη Εμφάνιση Οδηγού	είναι Διαδρομές όπου ο Οδηγός ή το Όχημα δεν εμφανίστηκαν στην Τοποθεσία Παραλαβής κατά την Ώρα Παραλαβής ή/και δεν περίμεναν για όλο τον Ελάχιστο Χρόνο Αναμονής.
Τοποθεσία Αποβίβασης	είναι η τοποθεσία στην οποία ο Πελάτης πρόκειται να μεταφερθεί με Όχημα που χειρίζεται ο Οδηγός, όπως καθορίζεται στα στοιχεία Κράτησης που παρέχει στον Συνεργάτη η Booking.com.
Τελικός Στόλος	έχει την έννοια που του αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Εκτιμώμενος Χρόνος Αναμονής	είναι ο χρόνος για Κρατήσεις Επείγοντος Αιτήματος που ο Συνεργάτης εκτιμά ότι θα χρειαστεί ένας Οδηγός και το Όχημα για να φτάσουν στην Τοποθεσία Παραλαβής.
Πρόσθετες Παροχές	έχει την έννοια που του αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Πρόγραμμα Genius	είναι το πρόγραμμα επιβράβευσης και κλειστής ομάδας χρηστών της Booking.com (ή/και της Συγγενούς Εταιρείας της, Booking.com B.V.).
Περιστατικό	είναι ένα συμβάν που έχει ως αποτέλεσμα την υποβολή παραπόνου από έναν Πελάτη, για παράδειγμα, ένα περιστατικό μπορεί να περιλαμβάνει (μεταξύ άλλων) βρώμικο Όχημα, υποβάθμιση Οχήματος, μη εκπλήρωση αιτημάτων όπως παιδικό κάθισμα, τροχαίο ατύχημα, οποιοδήποτε άλλο συμβάν που αναφέρεται ως περιστατικό στην Πύλη Συνεργατών ή που άλλως γνωστοποιείται από την Booking.com στον Συνεργάτη ως περιστατικό για τους παραπάνω σκοπούς.
Ποσοστό Περιστατικών	είναι το ποσοστό Διαδρομών, στις οποίες προέκυψε κάποιο Περιστατικό.
Μη Ολοκληρωμένη Διαδρομή	είναι μια Διαδρομή που δεν έχει ολοκληρωθεί από τον Οδηγό λόγω σφάλματος του Οδηγού, όπως (ενδεικτικά) όταν ένας Πελάτης μεταφέρεται σε λανθασμένη Τοποθεσία Αποβίβασης λόγω σφάλματος του Οδηγού.
Λανθασμένο Όχημα	είναι ένας τύπος Οχήματος που δεν είναι ο ίδιος με τον τύπο Οχήματος για τον οποίον ο Πελάτης πραγματοποίησε κράτηση, όπως για παράδειγμα: (i) ο τύπος του οχήματος συνιστά υποβάθμιση (για παράδειγμα, θα έπρεπε να είναι ένα μεσαίο πολυτελές αυτοκίνητο και εμφανίζεται ένα κλασικό sedan ή θα έπρεπε να είναι ένα ηλεκτρικό ή υβριδικό όχημα και εμφανίζεται ένα τυπικό βενζινοκίνητο ή πετρελαιοκίνητο όχημα), (ii) ο τύπος οχήματος έχει μικρότερη χωρητικότητα από την απαιτούμενη χωρητικότητα θέσεων ή αποσκευών, όπως διευκρινίζεται στην Κράτηση (για παράδειγμα, θα έπρεπε να ήταν ένα βανάκι για 7 επιβάτες, αλλά εμφανίζονται δύο sedan με χωρητικότητα 4 ατόμων το καθένα). Προς αποφυγή αμφιβολιών, διευκρινίζεται ότι ένα Αναβαθμισμένο Όχημα δεν θεωρείται Λανθασμένο Όχημα.
Αρχικός Εκτιμώμενος Χρόνος Αφίξης του Οδηγού	είναι ο χρόνος για Κρατήσεις Επείγοντος Αιτήματος που ο Συνεργάτης εκτιμά ότι θα χρειαστεί ο Οδηγός και το Όχημα για να φτάσουν στην Τοποθεσία Παραλαβής μόλις ο συγκεκριμένος Οδηγός Ανατεθεί στη συγκεκριμένη Κράτηση. Ο Αρχικός Εκτιμώμενος Χρόνος Αφίξης του Οδηγού μπορεί να διαφέρει από τον Εκτιμώμενο Χρόνο Αναμονής.
Διαδρομή	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Χρόνος Εξυπηρέτησης	είναι μια καθορισμένη χρονική περίοδος μεταξύ δύο (2) ωρών και είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, η οποία είναι το ελάχιστο χρονικό διάστημα πριν από την έναρξη μιας Διαδρομής που μπορούν να υποστηρίξουν ο Συνεργάτης, οι Οδηγοί του και, κατά περίπτωση, ο Τελικός Στόλος, όπως συμφωνείται κατά καιρούς μεταξύ της Booking.com και του Συνεργάτη και αποτυπώνεται στο API Συνεργατών της Booking.com ή/και στην Πύλη Συνεργατών.
Ελάχιστος Χρόνος Αναμονής	είναι ο Ελάχιστος Χρόνος Αναμονής στο Αεροδρόμιο ή ο Ελάχιστος Χρόνος Αναμονής εκτός Αεροδρομίου, κατά περίπτωση.
Άμεσο Αίτημα	είναι μια Κράτηση όπου η ζητούμενη Ώρα Παραλαβής είναι άνω των 30 λεπτών και κάτω των 120 λεπτών από τη στιγμή που πραγματοποιείται η Κράτηση από τον Πελάτη (ή από την Booking.com όταν πρόκειται για Διαδρομή Αποκατάστασης).
Καθαρό Ποσό	έχει την έννοια που του αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Ελάχιστος Χρόνος Αναμονής εκτός Αεροδρομίου	είναι 15 λεπτά από την Ώρα Παραλαβής για μια Τοποθεσία Παραλαβής εκτός Αεροδρομίου, εκτός εάν άλλως συμφωνηθεί γραπτώς με τον διαχειριστή λογαριασμού της Booking.com, συν τυχόν ισχύων Χρόνος Μετάθεσης που έχει συμφωνηθεί εκ των προτέρων.
Τοποθεσία Παραλαβής εκτός Αεροδρομίου	είναι η Τοποθεσία Παραλαβής που περιγράφεται στην Κράτηση, και την οποία η Booking.com θεωρεί ότι βρίσκεται εκτός περιοχής αεροδρομίου.
Ωράριο Λειτουργίας	είναι οι ώρες λειτουργίας των γραφείων του Συνεργάτη όπως συμφωνούνται κατά καιρούς γραπτώς από τα συμβαλλόμενα μέρη και καταγράφονται στο API Συνεργατών της Booking.com ή/και στην Πύλη Συνεργατών.

Χρόνος Μετάθεσης	είναι επιπλέον χρόνος που προστίθεται στην Ώρα Παραλαβής που αναφέρεται στην Κράτηση για τη συγκεκριμένη Τοποθεσία Παραλαβής εντός Αεροδρομίου, προκειμένου να δοθεί περισσότερος χρόνος στον Πελάτη να περάσει από τον έλεγχο αεροδρομίου και την παραλαβή αποσκευών.
Επείγον Αίτημα	είναι μια Κράτηση όπου η ζητούμενη Ώρα Παραλαβής είναι από 0 έως 30 λεπτά από τη στιγμή που πραγματοποιείται η Κράτηση από τον Πελάτη (ή από την Booking.com όταν πρόκειται για Διαδρομή Αποκατάστασης),
Εγκαίρως	έχει την έννοια που αποδίδεται στην παράγραφο 2.9a του παρόντος Επιχειρησιακού Εγγράφου Συνεργάτη.
Απόρριψη Συνεργάτη	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Πύλη Συνεργατών	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Τοποθεσία Παραλαβής	είναι η τοποθεσία στην οποία ο Πελάτης πρόκειται να συναντήσει τον Οδηγό κατά την Ώρα Παραλαβής για να ξεκινήσει τη Διαδρομή (όπως διευκρινίζεται στα στοιχεία Κράτησης που παρέχει η Booking.com στον Συνεργάτη ή στον Οδηγό του ή στον Τελικό Στόλο, κατά περίπτωση).
Ώρα Παραλαβής	είναι η ώρα κατά την οποία ο Πελάτης πρόκειται να συναντήσει τον Οδηγό στην Τοποθεσία Παραλαβής για να ξεκινήσει τη Διαδρομή (η οποία περιγράφεται στα στοιχεία Κράτησης που παρέχει η Booking.com στον Συνεργάτη ή στον Οδηγό του ή στον Τελικό Στόλο, κατά περίπτωση), όπως τροποποιείται σύμφωνα με την παράγραφο 2.6 (Παρακολούθηση Διαδρομής Πελάτη).
Βαθμολογία Μετά τη Διαδρομή	είναι η βαθμολογία έρευνας που παρέχει ο Πελάτης μετά την ολοκλήρωση της Διαδρομής. Η βαθμολογία κυμαίνεται από το 1 έως το 5, με το 5 να είναι η υψηλότερη.
Προκράτηση	είναι μια Κράτηση όπου η ζητούμενη Ώρα Παραλαβής είναι τουλάχιστον 120 λεπτά μετά τον χρόνο πραγματοποίησης της κράτησης από τον Πελάτη (ή από την Booking.com όταν πρόκειται για Διαδρομή Αποκατάστασης).
Πρόγραμμα Βελτίωσης Ποιότητας	είναι μια διαδικασία στην οποία πρέπει να συμμετέχει ο Συνεργάτης σε περίπτωση που δεν επιτύχει τις ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας που επιβεβαιώνονται από την Booking.com μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω της Πύλης Συνεργατών.
Τιμές	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Διαδρομή Αποκατάστασης	είναι μια Κράτηση που έχει ζητηθεί για λογαριασμό ενός Πελάτη από την Booking.com ή την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών ενός Συνδεδεμένου Συνεργάτη (ή αυτόματα από την Πλατφόρμα της Booking.com) και έχει γίνει αποδεκτή από τον Συνεργάτη (εκ μέρους των Οδηγών του ή/και του Τελικού Στόλου) για την ολοκλήρωση μιας Διαδρομής Πελάτη όπου ένας άλλος συνεργάτης της Booking.com θεωρείται από την Booking.com ότι δεν είναι πιθανό να εκπληρώσει την Κράτηση ή άλλως έχει αποτύχει. Η Διαδρομή Αποκατάστασης μπορεί να γίνει με Προκράτηση, Άμεσο Αίτημα ή Επείγον Αίτημα και αντιμετωπίζεται αναλόγως.
Λιανική Τιμή	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Επίπεδα Υπηρεσιών	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Αναβαθμισμένο Όχημα	είναι ένας τύπος Οχήματος που συνιστά αναβάθμιση από τον τύπο οχήματος για τον οποίον ο Πελάτης πραγματοποίησε κράτηση, όπως για παράδειγμα: (i) ο Πελάτης παρήγγειλε ένα κλασσικό sedan αλλά του παρέχεται πολυτελές αυτοκίνητο υψηλής ποιότητας, (ii) ο Πελάτης παρήγγειλε ένα όχημα 7 θέσεων με αποσκευές, αλλά το βανάκι που του παρέχεται διαθέτει 10 θέσεις για επιβάτες και αποσκευές, (iii) ο Πελάτης παρήγγειλε ένα τυπικό βενζινοκίνητο ή πετρελαιοκίνητο sedan αλλά του παρέχεται ένα υβριδικό ή ηλεκτρικό sedan. Διευκρινίζεται ότι, όταν ένας Πελάτης έχει παραγγείλει ένα κλασσικό sedan, η παροχή ενός μίνι βαν/βαν που διαθέτει θέσεις για πάνω από 4 επιβάτες δεν θα θεωρείται «Αναβαθμισμένο Όχημα».
Όχημα	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.
Στοιχεία Οχήματος και Οδηγού	έχει την έννοια που αποδίδεται στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις.

ΜΕΡΟΣ 1: ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

1. ΕΠΙΠΕΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1.1 Επίπεδα Υπηρεσιών και Ανάκτηση Κόστους

- a. Όπου στο παρόν Επιχειρησιακό Έγγραφο Συνεργάτη καθορίζεται ένα Επίπεδο Υπηρεσιών, ο Συνεργάτης οφείλει να διασφαλίσει κατ' ελάχιστο την επίτευξη αυτού του δείκτη μέτρησης της απόδοσης που απαιτείται από το Επίπεδο Υπηρεσιών. Σε περίπτωση που το Επίπεδο Υπηρεσιών δεν επιτευχθεί και προβλέπεται Ανάκτηση Κόστους για την επίτευξη αυτού του Επιπέδου Υπηρεσιών, η Booking.com διατηρεί το δικαίωμα να εισπράξει Ανακτήσεις Κόστους, αφαιρώντας το σχετικό ποσό από το Καθαρό Ποσό.
- b. Αμφότερα τα μέρη συμφωνούν ότι οι Ανακτήσεις Κόστους αντιπροσωπεύουν ένα αναλογικό ποσό ζημίας που υπέστη την Booking.com λόγω της μη επίτευξης του σχετικού Επιπέδου Υπηρεσιών από τον Συνεργάτη (ή τους Οδηγούς του ή τον Τελικό Στόλο). Τα μέρη συμφωνούν και αναγνωρίζουν ότι, σε γενικές γραμμές, τα ποσά συνήθως καθορίζονται και υπολογίζονται ως ποσοστό επί της Καθαρής Τιμής που αντικατοπτρίζει κατά μέσο όρο τη ζημία που έχει υποστεί η Booking.com.
- c. Το δικαίωμα της Booking.com να εισπράττει Ανακτήσεις Κόστους είναι επιπρόσθετο και δεν θίγει το δικαίωμα της Booking.com ή οποιουδήποτε Συνδεδεμένου Συνεργάτη της να διεκδικήσει οποιοδήποτε άλλο μέσο αποκατάστασης που σε διαφορετική περίπτωση θα ήταν διαθέσιμο.

1.2 Συμμόρφωση με το Έγγραφο Επιχειρησιακών Διαδικασιών

- a. Ο Συνεργάτης αναγνωρίζει ότι ο βαθμός στον οποίο συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που ορίζονται στο παρόν Έγγραφο Επιχειρησιακών Διαδικασιών μπορεί να επηρεάσει τον αριθμό των Κρατήσεων που ενδέχεται να λάβει, και η Booking.com (και οι Συνδεδεμένοι Συνεργάτες της) διατηρεί το δικαίωμα να προσαρμόσει τις κατατάξεις στην Πλατφόρμα της Booking.com μέσω του Προγράμματος Προτιμώμενων Συνεργατών ή/και του Προγράμματος Genius ή με άλλον τρόπο για τον σκοπό αυτό.

2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

2.1 Ώρες Λειτουργίας και Διαθεσιμότητα Παραλαβής:

- a. Οι Συνεργάτες πρέπει να είναι σε θέση να εκπληρώνουν και να εξασφαλίζουν ότι οι Κρατήσεις εκτελούνται από τους Οδηγούς και, κατά περίπτωση, τον Τελικό Στόλο με γνώμονα τα ακόλουθα:

Τρόπος Κράτησης	Επίπεδο Υπηρεσιών Διαθεσιμότητας Παραλαβής
Πύλη Συνεργατών	Σύμφωνα με τους χρόνους παραλαβής που έχει ορίσει στην Πύλη Συνεργατών.
API Συνεργατών της Booking.com	Επί εικοσιτετράωρου βάσεως, επτά ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες τον χρόνο, ανεξάρτητα από το Ωράριο Λειτουργίας του.

- b. Ο Συνεργάτης και ο Οδηγός και, κατά περίπτωση, ο Τελικός Στόλος πρέπει να είναι διαθέσιμοι για τηλεφωνική επικοινωνία ανά πάσα στιγμή ενόσω παρέχουν τις Υπηρεσίες Μεταφοράς, ανεξάρτητα από το Ωράριο Λειτουργίας.

2.2 Αποδοχή:

- a. Οι Κρατήσεις λαμβάνονται και γίνονται αποδεκτές από τον Συνεργάτη σύμφωνα με τα ακόλουθα:

Τρόπος Κράτησης	Μέθοδος αποδοχής για Κρατήσεις ή τροποποιήσεις μιας Κράτησης	Επίπεδο Υπηρεσιών Αποδοχής
Πύλη Συνεργατών	Όταν αποστέλλεται μια Κράτηση (ή μια τροποποίηση) για την οποία η Ώρα Παραλαβής δεν είναι νωρίτερα από τον Χρόνο Εξυπηρέτησης, ο Συνεργάτης καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να αποδεχτεί (ή να απορρίψει) αμέσως την Κράτηση στην Πύλη Συνεργατών. Εάν δεν έχει γίνει αποδοχή από τον Συνεργάτη, η κράτηση θεωρείται ότι έγινε αποδεκτή από τον Συνεργάτη.	<u>Εντός Ωραρίου Λειτουργίας:</u> Καταβάλλεται κάθε εύλογη προσπάθεια για την έγκαιρη αποδοχή (ή απόρριψη) της Κράτησης στην Πύλη Συνεργατών εντός μίας (1) ώρας από την παραλαβή της Κράτησης. <u>Εκτός Ωραρίου Λειτουργίας:</u> Καταβάλλεται κάθε εύλογη προσπάθεια για την έγκαιρη αποδοχή (ή απόρριψη) της Κράτησης στην Πύλη Συνεργατών εντός μίας (1) ώρας από την έναρξη του Ωραρίου Λειτουργίας. Εάν δεν έχει γίνει αποδοχή από τον Συνεργάτη, η κράτηση θεωρείται ότι έγινε αποδεκτή από τον Συνεργάτη.
API Συνεργατών της Booking.com	Όταν η Booking.com λάβει αποδοχή από το σύστημα κρατήσεων του Συνεργάτη ότι η Κράτηση (ή μια τροποποίηση) έχει επιβεβαιωθεί, η Κράτηση θεωρείται ότι έχει γίνει αποδεκτή από τον Συνεργάτη.	Η αποδοχή πρέπει να ληφθεί από το σύστημα κρατήσεων του Συνεργάτη εντός 10 δευτερολέπτων από τη στιγμή πραγματοποίησης ή τροποποίησης της Κράτησης.

2.3 Ειδικά Αιτήματα και Τροποποιήσεις

- a. Η Booking.com θα διαβιβάσει έγκαιρα τις λεπτομέρειες τυχόν ειδικών αιτημάτων του Πελάτη σε σχέση με μια Κράτηση και ο Συνεργάτης οφείλει να καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να ικανοποιήσει και να συμμορφωθεί με τα εν λόγω ειδικά αιτήματα και να διασφαλίσει ότι οι Οδηγοί και, κατά περίπτωση, ο Τελικός Στόλος ικανοποιούν και συμμορφώνονται με οποιαδήποτε ειδικά αιτήματα. Η Booking.com δεν είναι σε καμία περίπτωση υπεύθυνη ή υπόλογη για τα εν λόγω ειδικά αιτήματα ή για τον τρόπο με τον οποίο αυτά ικανοποιούνται.
- b. Τροποποιήσεις πριν τη Διαδρομή: Εάν, πριν από την Ώρα Παραλαβής, ο Πελάτης ζητήσει διαφορετική Διαδρομή από αυτήν που καθορίζεται στα στοιχεία της Κράτησης, ο Συνεργάτης (και ο Οδηγός του ή/και οι Τελικοί Στόλοι κατά περίπτωση) ζητά από τον Πελάτη να επικοινωνήσει με την εξυπηρέτηση πελατών της Booking.com για να πραγματοποιήσει τις σχετικές αλλαγές. Ο Συνεργάτης οφείλει να αποδεχτεί και να συμμορφωθεί με όλες τις τροποποιήσεις μιας Κράτησης που κοινοποιούνται από την Booking.com πριν από την Ώρα Παραλαβής χωρίς καμία επιπλέον χρέωση, με την εξαίρεση ότι οποιεσδήποτε μεγάλες, ουσιαστικές τροποποιήσεις (όπως εύλογα καθορίζονται από την Booking.com) σε μια Κράτηση θα αντιμετωπίζονται ως Ακύρωση Πελάτη και νέα Κράτηση. Τυχόν πρόσθετες χρεώσεις για τις τροποποιήσεις που ζητούνται από τον Πελάτη πριν από την έναρξη της Διαδρομής, θα πρέπει να συμφωνηθούν με την Booking.com με μέθοδο που δύναται να ορίζει η Booking.com κατά καιρούς (στην περίπτωση αυτή οι πρόσθετες χρεώσεις θα θεωρείται ότι περιλαμβάνονται στη Λιανική Τιμή).
- c. Τροποποιήσεις κατά τη διάρκεια της Διαδρομής: Εάν κατά τη διάρκεια της Διαδρομής ο Πελάτης ζητήσει διαφορετική Διαδρομή από αυτήν που καθορίζεται στα στοιχεία της Κράτησης, ο Οδηγός και ο Πελάτης οφείλουν να συμφωνήσουν τη διαδρομή που θα ακολουθήσουν και την πληρωμή τυχόν πρόσθετων χρεώσεων. Ο Συνεργάτης διασφαλίζει ότι ο Οδηγός λαμβάνει δεόντως και εύλογα υπ' όψιν του οποιαδήποτε μικρά αιτήματα και τα ικανοποιεί ως μέρος της αρχικής Κράτησης χωρίς καμία πρόσθετη χρέωση. Τυχόν προσαρμογές και πρόσθετες χρεώσεις που

συμφωνούνται με τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της Διαδρομής θα πρέπει να καταβάλλονται από τον Πελάτη απευθείας στον Οδηγό (στην περίπτωση αυτή η πρόσθετη χρέωση δεν θεωρείται ότι περιλαμβάνεται στη Λιανική Τιμή).

2.4 Πρόσθετες Παροχές

- Κατά καιρούς ενδέχεται να συμφωνούνται γραπτώς Πρόσθετες Παροχές μεταξύ της Booking.com και του Συνεργάτη.
- Όπου τυγχάνει εφαρμογής αναφορικά με μια Κράτηση, η παροχή Πρόσθετων Παροχών θα αντιμετωπίζεται ως μέρος των Υπηρεσιών Μεταφοράς, τις οποίες ο Συνεργάτης και ο Οδηγός και, κατά περίπτωση, ο Τελικός Στόλος υποχρεούνται και είναι υπεύθυνοι να παρέχουν. Ως εκ τούτου, τυχόν χρέωση για Πρόσθετες Παροχές αποτελεί μέρος της Λιανικής Τιμής και οι Πρόσθετες Παροχές θα πληρώνονται με βάση τις καθορισμένες Τιμές. Οι Ανακτήσεις Κόστους θα ισχύουν για αυτές τις Πρόσθετες Παροχές (κατά περίπτωση).

2.5 Ανάθεση Οδηγού και Οχήματος:

- Ο Συνεργάτης πρέπει να παρέχει ή να μεριμνήσει για την παροχή στην Booking.com των Στοιχείων Οχήματος και Οδηγού που ισχύουν για την Κράτηση, σύμφωνα με τα παρακάτω:

Τρόπος Κράτησης	Μέθοδος παροχής Στοιχείων Οχήματος και Οδηγού	Επίπεδα Υπηρεσιών Στοιχείων Οχήματος και Οδηγού
Πύλη Συνεργατών	Μέσω της Πύλης Συνεργατών	Το συντομότερο δυνατό, αλλά σε κάθε περίπτωση, εντός 1 ώρας πριν από την Ώρα Παραλαβής.
API Συνεργατών της Booking.com	Μέσω του API Συνεργατών της Booking.com	Το συντομότερο δυνατό, αλλά σε κάθε περίπτωση, εντός 1 ώρας πριν από την Ώρα Παραλαβής.

- Σε περίπτωση που δεν έχει Ανατεθεί Οδηγός σε μια Κράτηση σύμφωνα με τα χρονοδιαγράμματα που ορίζονται στην παρούσα παράγραφο 2.5, η Booking.com διατηρεί το δικαίωμα να ακυρώσει (και να αναθέσει αλλού) αυτή την Κράτηση. Η εν λόγω ακύρωση θα αντιμετωπίζεται σαν να επρόκειτο για Απόρριψη Συνεργάτη, πλην όμως ότι η Booking.com δύναται, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να παραιτηθεί από τυχόν ισχύουσα Ανάκτηση Κόστους.
- Ο Συνεργάτης οφείλει να διασφαλίσει ότι, για την ολοκλήρωση μιας Κράτησης, ο Ανατεθείς Οδηγός έχει λάβει εκ των προτέρων όλα τα στοιχεία της Κράτησης.

2.6 Παρακολούθηση Διαδρομής Πελάτη

- Εάν υπάρξει τροποποίηση στη σχετική πτήση του Πελάτη προς την Τοποθεσία Παραλαβής (π.χ. εάν η πτήση του Πελάτη αφιχθεί νωρίτερα ή καθυστερήσει), η Ώρα Παραλαβής θα πρέπει να προσαρμοστεί ώστε να αντικατοπτρίζει τη διαφορά μεταξύ της προγραμματισμένης και της πραγματικής ώρας άφιξης της πτήσης. Αυτή η προσαρμογή υπερισχύει της αρχικής Ώρας Παραλαβής για την εν λόγω Κράτηση (και όλες οι αναφορές στην Ώρα Παραλαβής θα ερμηνεύονται αναλόγως) και θα χρησιμοποιείται για τη μέτρηση των σχετικών Επιπέδων Υπηρεσιών. Για παράδειγμα, εάν η πτήση του Πελάτη καθυστερήσει κατά 30 λεπτά, τότε η Ώρα Παραλαβής θα πρέπει να καθυστερήσει κατά 30 λεπτά. Εάν η πτήση του Πελάτη πρόκειται να αφιχθεί 45 λεπτά νωρίτερα, τότε η Ώρα Παραλαβής θα πρέπει να τροποποιηθεί κατά 45 λεπτά.
- Αποτελεί ευθύνη του Συνεργάτη να παρακολουθεί αυτές τις καθυστερήσεις ή/και πρόωρες αφίξεις και να προβαίνει στις απαραίτητες προσαρμογές για να διασφαλίσει ότι ο Οδηγός βρίσκεται Εγκαιρώς στην Τοποθεσία Παραλαβής.
- Σε περίπτωση πτήσεων που εκτρέπονται σε νέα Τοποθεσία Παραλαβής, ο Συνεργάτης οφείλει να καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να εκπληρώσει την Κράτηση, ωστόσο, εάν η εκτροπή γίνει:
 - πριν από τον Χρόνο Εξυπηρέτησης σε μια νέα Τοποθεσία Παραλαβής που ο Συνεργάτης δεν είναι σε θέση να εξυπηρετήσει, ο Συνεργάτης θα ενημερώσει αμέσως την Booking.com εάν δεν είναι σε θέση να εξυπηρετήσει αυτή τη νέα Τοποθεσία Παραλαβής και θα ακυρώσει την Κράτηση ως Απόρριψη Συνεργάτη,
 - μετά τον Χρόνο Εξυπηρέτησης σε μια νέα Τοποθεσία Παραλαβής που ο Συνεργάτης δεν είναι σε θέση να εξυπηρετήσει, ο Συνεργάτης αντιμετωπίζει αυτή την περίπτωση ως Μη Εμφάνιση Πελάτη και ακολουθεί τα βήματα της παραγράφου 2.8b (Μη Εμφάνιση Πελάτη).

2.7 Συμβάντα Οδηγού

- Ο Συνεργάτης διασφαλίζει ότι κάθε Οδηγός του και, κατά περίπτωση, ο Τελικός Στόλος, παρέχει Συμβάντα Οδηγού είτε:
 - χρησιμοποιώντας την εφαρμογή οδηγών της Booking.com για κινητές συσκευές (ή άλλη μέθοδο ή σύστημα (συμπεριλαμβανομένου του API Συνεργατών της Booking.com (αν υπάρχει) ή της Πύλης Συνεργατών) όπως ενημερώνεται κατά καιρούς κατά την απόλυτη διακριτική ευχέρεια της Booking.com), είτε
 - κατά την απόλυτη διακριτική ευχέρεια της Booking.com και όπως συμφωνείται με τον Συνεργάτη, μέσω παρόμοιας εφαρμογής που χρησιμοποιεί ο Συνεργάτης ή άλλου συστήματος, πλην όμως ότι αυτή η εφαρμογή ή άλλο μέσο επικοινωνίας πρέπει να παρέχει τις αντίστοιχες πληροφορίες στην Booking.com.
- Όταν ο Συνεργάτης έχει κληθεί να παράσχει Συμβάντα Οδηγού, ο Συνεργάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι η μη παροχή των σχετικών Συμβάντων Οδηγού από τους Οδηγούς ή/και τον Τελικό Στόλο μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα:
 - την παρακράτηση της πληρωμής για τη σχετική κράτηση από την Booking.com (την οποία η Booking.com δικαιούται να παρακρατήσει),
 - την αναστολή ή τον αποκλεισμό του Συνεργάτη από τη λήψη Κρατήσεων (συμπεριλαμβανομένου του αποκλεισμού του από τα σχετικά αποτελέσματα αναζήτησης),
 - την εισαγωγή στο Πρόγραμμα Βελτίωσης Ποιότητας,
 - την ανακατανομή μελλοντικών Κρατήσεων σε άλλον συνεργάτη της Booking.com, ή/και
 - την παρακράτηση και είσπραξη από τον Συνεργάτη των σχετικών Ανακτήσεων Κόστους.
- Όταν ένας Συνεργάτης αμφισβητεί την εφαρμογή μιας Ανάκτησης Κόστους, υποχρεούται να αποδείξει τη διαφορά ή το ζήτημα παρέχοντας στην Booking.com ακριβείς πληροφορίες Καταγεγραμμένων Συμβάντων Οδηγού. Σε περίπτωση απουσίας Συμβάντων Οδηγού ή εάν διαπιστωθεί ότι τα Συμβάντα Οδηγού είναι ανακριβή, ο Συνεργάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι:
 - μπορεί να χρειαστεί να παράσχει πρόσθετες αποδείξεις και αποδεικτικά στοιχεία, και τα εν λόγω αποδεικτικά στοιχεία πρέπει να παρασχεθούν από τον Συνεργάτη στην Booking.com το συντομότερο δυνατό και το αργότερο εντός επτά (7) ημερών μετά από το σχετικό αίτημα, και
 - η Ανάκτηση Κόστους θα εφαρμόζεται κατά την απόλυτη διακριτική ευχέρεια της Booking.com.

2.8 Παραλαβή Πελατών και Χρόνοι Αναμονής

- a. **Ελάχιστος Χρόνος Αναμονής:** Ο Συνεργάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι ο Οδηγός περιμένει τον Πελάτη στην Τοποθεσία Παραλαβής για τον Ελάχιστο Χρόνο Αναμονής, συν τυχόν Χρόνο Μετάθεσης για όλες τις Κρατήσεις.
- b. **Μη Εμφάνιση Πελάτη:** Εάν ο Πελάτης δεν έχει φτάσει στην Τοποθεσία Παραλαβής κατά την Ώρα Παραλαβής (ή μέχρι το τέλος του Ελάχιστου Χρόνου Αναμονής, όπου ισχύει), ο Πελάτης μπορεί να θεωρηθεί ως «**Μη Εμφάνιση Πελάτη**». Σε περίπτωση Μη Εμφάνισης Πελάτη, ο Συνεργάτης (ή ο Οδηγός ή ο Τελικός Στόλος, κατά περίπτωση) πρέπει να επικοινωνήσει με την Booking.com είτε αποστέλλοντας ακύρωση μέσω του API, είτε μέσω τηλεφώνου για να γνωστοποιήσει την κατάσταση και να λάβει επιβεβαίωση ότι μπορούν να θεωρούν την Κράτηση ακυρωμένη και ότι ισχύει η κατάσταση «Αποχώρησης», που σημαίνει ότι ο Συνεργάτης και ο Οδηγός μπορούν να συνεχίσουν τη συνήθη εργασία τους.

2.9 Έγκαιρη Αφίξη

- a. Ο Συνεργάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι το Όχημα και ο Οδηγός του είναι εγκαίρως στην ώρα τους για την έναρξη της Διαδρομής («**Εγκαίρως**»), φτάνοντας στην Τοποθεσία Παραλαβής στην Ώρα Παραλαβής [όπως η ώρα αυτή τροποποιείται από τυχόν Μεταθέσεις ή την παράγραφο 2.6 (Παρακολούθηση Διαδρομής Πελάτη)]. Διευκρινίζεται ότι ένας Οδηγός και ένα Όχημα μπορούν να είναι Εγκαίρως στην ώρα τους μόνο αφού φτάσουν στο συγκεκριμένο σημείο συνάντησης στις Τοποθεσίες Παραλαβής, όπως ορίζεται στην Πύλη Συνεργατών ή/και στο API Συνεργατών της Booking.com. Η Booking.com και ο Συνεργάτης θα συμφωνήσουν συγκεκριμένα σημεία συνάντησης για τις Τοποθεσίες Παραλαβής σε μεγάλους συγκοινωνιακούς κόμβους (αεροδρόμια, σιδηροδρομικούς σταθμούς και λιμάνια).
- b. Σε κάθε περίπτωση, ένας Οδηγός ή ένα Όχημα που δεν είναι Εγκαίρως στο σωστό σημείο συνάντησης σε μια Τοποθεσία Παραλαβής θα αντιμετωπίζεται σύμφωνα με τα Επίπεδα Υπηρεσιών που ορίζονται ακολούθως:

Τύπος Παραλαβής	Ορισμός	Ανάκτηση Κόστους (καταβάλλεται από τον Συνεργάτη ως % επί του Καθαρού Ποσού για τη συγκεκριμένη Κράτηση)
Όλες οι Τοποθεσίες Παραλαβής	Μη Εμφάνιση Οδηγού	150%
	Καθυστέρηση Οδηγού όπου ο Συνεργάτης δεν μπορεί να παράσχει στην Booking.com καμία απόδειξη ότι ο Συνεργάτης ή ο Οδηγός ή ο Τελικός Στόλος (κατά περίπτωση) επικοινωνήσε με τον Πελάτη για να τον ενημερώσει για την Καθυστέρηση Οδηγού	150%
Τοποθεσία Παραλαβής εκτός Αεροδρομίου	Καθυστέρηση Οδηγού διάρκειας έως 15 λεπτών από την Ώρα Παραλαβής, όπου ο Συνεργάτης μπορεί να παράσχει στην Booking.com απόδειξη ότι ο Συνεργάτης ή ο Οδηγός ή ο Τελικός Στόλος (κατά περίπτωση) επικοινωνήσε με τον Πελάτη για να τον ενημερώσει για την Καθυστέρηση Οδηγού	50%
	Καθυστέρηση Οδηγού διάρκειας άνω των 15 λεπτών από την Ώρα Παραλαβής	150%
Τοποθεσία Παραλαβής εντός Αεροδρομίου	Καθυστέρηση Οδηγού διάρκειας έως 20 λεπτών από την Ώρα Παραλαβής, όπου ο Συνεργάτης μπορεί να παράσχει στην Booking.com απόδειξη ότι ο Συνεργάτης ή ο Οδηγός ή ο Τελικός Στόλος (κατά περίπτωση) επικοινωνήσε με τον Πελάτη για να τον ενημερώσει για την Καθυστέρηση Οδηγού	50%
	Καθυστέρηση Οδηγού διάρκειας άνω των 20 λεπτών και έως 30 λεπτά από την Ώρα Παραλαβής, όπου ο Συνεργάτης μπορεί να παράσχει στην Booking.com απόδειξη ότι ο Συνεργάτης ή ο Οδηγός ή ο Τελικός Στόλος (κατά περίπτωση) επικοινωνήσε με τον Πελάτη για να τον ενημερώσει για την Καθυστέρηση Οδηγού	80%
	Καθυστέρηση οδηγού διάρκειας άνω των 30 λεπτών από την Ώρα Παραλαβής	150%

- c. Ο Συνεργάτης πρέπει να ενημερώσει την Booking.com και τον Πελάτη για τυχόν καθυστερήσεις του Οδηγού όσο το δυνατόν νωρίτερα, μέσω του API Συνεργατών της Booking.com, εάν είναι διαθέσιμο, ή σε διαφορετική περίπτωση μέσω τηλεφώνου.

3. ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

3.1 Παροχή Υπηρεσιών:

- a. Ο Συνεργάτης οφείλει να εξασφαλίζει ότι οι Οδηγοί:
- είναι πάντοτε επαγγελματίες και ευγενικοί με τους Πελάτες και παρέχουν βοήθεια και καθοδήγηση στον Πελάτη όπου είναι δυνατόν,
 - ακούνε και σέβονται τις επιθυμίες του Πελάτη σχετικά με το περιβάλλον εντός του Οχήματος, ιδίως όσον αφορά την ιδιωτικότητα του Πελάτη εντός του Οχήματος,
 - χρησιμοποιούν τις γνώσεις τους για τους δρόμους και τις τρέχουσες κυκλοφοριακές συνθήκες για να ολοκληρώσουν την Κράτηση όσο το δυνατόν γρηγορότερα και ασφαλέστερα,
 - επαληθεύουν ότι έχουν παραλάβει ορθά τον Πελάτη, ρωτώντας το όνομά του και ελέγχοντας ότι έχουν τη σωστή Τοποθεσία Αποβίβασης, και
 - πληρούν ή υπερβαίνουν την Ελάχιστη Βαθμολογία που έχει καθορίσει η Booking.com για την Επικράτεια, όπως επικαιροποιείται κατά καιρούς από την Booking.com κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια.
- b. Ο Συνεργάτης οφείλει να διασφαλίζει και να μεριμνά ότι οι Οδηγοί και, κατά περίπτωση, ο Τελικός Στόλος θα διασφαλίζουν ότι τα Οχήματα:
- είναι ασφαλή, καθαρά, μη καπνιζόντων, απαλλαγμένα από σημαντικές οσμές, άνετα, σε πλήρη λειτουργική κατάσταση και διαθέτουν τον καθορισμένο αριθμό διαθέσιμων θέσεων και χώρου αποσκευών που διευκρινίζεται στην Κράτηση για χρήση από τον Πελάτη, και
 - ανταποκρίνονται ρητά σε τυχόν απαιτήσεις που διευκρινίζονται στην Κράτηση όσον αφορά τον Οδηγό και το Όχημα, συμπεριλαμβανομένης της ποιότητας και της εξυπηρέτησης.
- c. Εάν το Όχημα πάθει βλάβη ή εμπλακεί σε ατύχημα κατά τη διάρκεια της Διαδρομής, ο Συνεργάτης οφείλει να ζητήσει από τον Οδηγό να προσπαθήσει να ολοκληρώσει τη Διαδρομή το συντομότερο δυνατό, εφόσον είναι ασφαλές και εφικτό να γίνει. Σε διαφορετική περίπτωση, ο Συνεργάτης οφείλει να κανονίσει και να βρει εναλλακτικά μέσα προκειμένου ο Πελάτης να ολοκληρώσει τη Διαδρομή.

3.2 Παρακολούθηση απόδοσης ποιότητας:

- a. Ο Συνεργάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι οι Υπηρεσίες Μεταφοράς εκτελούνται σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα ποιότητας, τα οποία περιλαμβάνουν ενδεικτικά και μη περιοριστικά τα εξής:
- μόλις λάβει μια Κράτηση, ο Συνεργάτης διασφαλίζει ότι η Κράτηση ανατίθεται αμέσως σε έναν Οδηγό σύμφωνα με το σχετικό Επίπεδο Υπηρεσιών,
 - διασφαλίζει ότι παρέχονται ακριβή Συμβάντα Οδηγού και τα Καταγεγραμμένα Συμβάντα Οδηγού θα θεωρούνται ανακριβή εάν:
 - αποστέλλονται ταυτόχρονα,
 - αποστέλλονται από λανθασμένη τοποθεσία,
 - διατηρεί μια καλή Μέση Βαθμολογία Κριτικών, όπως καθορίζεται από την Booking.com,
 - διατηρεί χαμηλό Ποσοστό Απόρριψης, όπως καθορίζεται από την Booking.com,
 - διατηρεί χαμηλό Ποσοστό Περιστατικών, όπως καθορίζεται από την Booking.com,
 - διατηρεί καλές Βαθμολογίες Μετά τη Διαδρομή, όπως καθορίζει η Booking.com.
- 3.3 Η Booking.com θα ενημερώνει τον Συνεργάτη για τις τρέχουσες ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω της Πύλης Συνεργατών, και ο Συνεργάτης οφείλει να συμμορφώνεται με αυτές και να εξασφαλίζει ότι οι Οδηγοί και, κατά περίπτωση, ο Τελικός Στόλος συμμορφώνονται με αυτές.
- 3.4 Για να είναι σε θέση ο Συνεργάτης να γνωρίζει τις βαθμολογίες προτύπων ποιότητάς του, η Booking.com μπορεί να παρέχει κάποια ποιοτικά δεδομένα στον Συνεργάτη σε τακτική βάση, τα οποία θα περιλαμβάνουν τη βαθμολογία και την κατάταξη, όπως ορίζονται στην παράγραφο 3.2a. Η Booking.com μπορεί επίσης να κοινοποιεί στον Συνεργάτη πρόσθετα δεδομένα ποιότητας, όπως, για παράδειγμα, αποσπάσματα από κριτικές και σχόλια πελατών. Όταν αυτές οι πληροφορίες παρέχονται από την Booking.com στον Συνεργάτη και τα εν λόγω δεδομένα περιέχουν Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα, αυτά αποτελούν Δεδομένα της Booking.com και εφαρμόζεται το Άρθρο 13 (Προστασία και Ασφάλεια Δεδομένων) των Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων.

3.5 Μη τήρηση προτύπων ποιότητας:

- a. Ο Συνεργάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι η μη τήρηση των προαναφερόμενων προτύπων ποιότητας μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα:
- η Booking.com να μειώσει τον αριθμό των Κρατήσεων που αποστέλλονται στον Συνεργάτη ή/και στους Οδηγούς ή/και στον Τελικό Στόλο, ή το ποσοστιαίο μερίδιό του/τους ή το γεωγραφικό εύρος για δυνητικές Κρατήσεις, ή
 - τη συμμετοχή του Συνεργάτη σε Πρόγραμμα Βελτίωσης Ποιότητας,
 - την καταγγελία ή την αναστολή της Σύμβασης,
 - τη μείωση του εύρους, της δυναμικότητας ή της κατάταξης του Συνεργάτη στην Πλατφόρμα της Booking.com,
 - την ανακατανομή μελλοντικών Κρατήσεων σε άλλον συνεργάτη της Booking.com.

3.6 Παράπονα από Πελάτες ή Οδηγούς

- a. Ο Συνεργάτης οφείλει να διερευνά τα παράπονα που λαμβάνει από Πελάτες, Οδηγούς ή μέσω της Booking.com εκ μέρους αυτών των μερών, άμεσα και εκτενώς σύμφωνα με τη διαδικασία παραπόνων του και σύμφωνα με άλλες εύλογες οδηγίες και κατευθυντήριες γραμμές και διαδικασίες παραπόνων που ενδέχεται να κοινοποιεί κατά καιρούς η Booking.com στον Συνεργάτη. Ο Συνεργάτης οφείλει να διαβιβάζει τις λεπτομέρειες όλων αυτών των παραπόνων και οποιεσδήποτε σχετικές πληροφορίες (συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων της διερεύνησης) στην Booking.com το συντομότερο δυνατό, και σε κάθε περίπτωση εντός επτά (7) ημερών από τη στιγμή που έλαβε για πρώτη φορά γνώση του παραπόνου.
- b. Εάν ένας Πελάτης παραπονεθεί για οποιαδήποτε συγκεκριμένη πτυχή της Διαδρομής, η Booking.com δικαιούται να αναστείλει την έγκριση πληρωμής του υπολοίπου του Καθαρού Ποσού στον Συνεργάτη για την Κράτηση που σχετίζεται με την εν λόγω Διαδρομή μέχρι να επιλυθεί το παράπονο σε επίπεδο που θα επέλθει εύλογη ικανοποίηση της Booking.com.

3.7 Επίπεδα Υπηρεσιών ορθής παροχής υπηρεσιών:

- a. Εάν το παράπονο ενός Πελάτη σχετικά με μια Διαδρομή έχει επιβεβαιωθεί από την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών της Booking.com ότι εμπίπτει σε μία από τις παρακάτω κατηγορίες, αυτό αποτελεί παραβίαση του Επιπέδου Υπηρεσιών για την παροχή σωστών και καλής ποιότητας υπηρεσιών σε έναν Πελάτη και ο Συνεργάτης είναι υπεύθυνος για τη σχετική Ανάκτηση Κόστους:

Κατηγορία παραπόνων	Ανάκτηση Κόστους (καταβάλλεται από τον Συνεργάτη ως % επί του Καθαρού Ποσού για τη συγκεκριμένη Κράτηση)
Παροχή λανθασμένου Οχήματος	25%
Μη Ολοκληρωμένη Διαδρομή	25%
Οποιοσδήποτε Πρόσθετες Παροχές που δεν παρείχε ο Συνεργάτης	25%
Παροχή Κοινού Οχήματος για τη Διαδρομή (δηλαδή όταν οι Οδηγοί παραλαμβάνουν ταυτόχρονα διαφορετικούς πελάτες)	150%
Άλλα παράπονα πελατών που επιβεβαιώθηκαν από τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης πελατών της Booking.com (για παράδειγμα, επειδή το Όχημα ήταν βρώμικο, άβολο, είχε έντονη οσμή, ο Οδηγός οδηγούσε αλλοπρόσβαλα, ακολουθήθηκε λανθασμένη διαδρομή, αντιπαγγελματική συμπεριφορά του Οδηγού κ.λπ.).	25%

3.8 Πρόγραμμα Προτιμώμενων Συνεργατών

- a. Ο Συνεργάτης αναγνωρίζει ότι η Booking.com παρέχει ένα πρόγραμμα προτίμησης βάσει επιλεξιμότητας, το οποίο παρέχει μεγαλύτερη προτίμηση για την εξασφάλιση Κρατήσεων σε ορισμένους Συνεργάτες που πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Ο Συνεργάτης μπορεί να ελέγξει εάν πληροί τα κριτήρια συμμετοχής στο Πρόγραμμα Προτιμώμενων Συνεργατών στην Πύλη Συνεργατών. Οι παράμετροι επιλεξιμότητας ορίζονται από την Booking.com κατά τη διακριτική της ευχέρεια και βασίζονται σε: (i) χαμηλές Τιμές, (ii) δείκτες μέτρησης ποιότητας (όπως, παροχή ακριβών Συμβάντων Οδηγού, Μέση Βαθμολογία Κριτικών, Ποσοστό Απόρριψης, Ποσοστό Περιστατικών, Βαθμολογίες μετά τη Διαδρομή), όλα εκ των οποίων μετρώνται σε μηνιαία βάση εξετάζοντας την απόδοση του προηγούμενου μήνα, και (iii) (κατά περίπτωση) παροχή Προσφορών Συνεργατών Genius ή/και Επιλεξιμότητα Προγράμματος Genius. Ο Συνεργάτης αναγνωρίζει ότι εάν επιθυμεί να αποχωρήσει από το Πρόγραμμα Προτιμώμενων Συνεργατών πρέπει να παράσχει έγγραφη ειδοποίηση στην Booking.com για την αποχώρησή.

3.9 Πρόγραμμα Genius

- a. Ο Συνεργάτης αναγνωρίζει ότι η Booking.com παρέχει το Πρόγραμμα Genius, το οποίο επιτρέπει στους Πελάτες που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Genius να έχουν πρόσβαση σε διάφορα Κίνητρα Πελατών και προωθητικές ενέργειες. Ο Συνεργάτης κατανοεί και αναγνωρίζει ότι η πρόσβαση των Συνεργατών για την παροχή κινήτρων και προωθητικών ενεργειών σε Πελάτες μέσω του Προγράμματος Genius θα εξαρτάται από τα κριτήρια επιλεξιμότητας (η «**Επιλεξιμότητα του Προγράμματος Genius**») που ορίζονται από την Booking.com και κοινοποιούνται κατά καιρούς στον Συνεργάτη.
- b. Ο Συνεργάτης αναγνωρίζει και εγγυάται ότι όταν συμφωνεί να συνεισφέρει στο Πρόγραμμα Genius μέσω έκπτωσης που χορηγεί ο Συνεργάτης στη Λιανική Τιμή, στις Τιμές ή μέσω άλλων κινήτρων (όπως, δωρεάν αναβάθμιση Οχήματος, δωρεάν Πρόσθετες Παροχές ή άλλοι ευνοϊκότεροι όροι ή προϋποθέσεις για τον Πελάτη όσον αφορά την Κράτηση ή/και τη Διαδρομή) (εφεξής αποκαλούμενη «**Προσφορά Συνεργάτη Genius**»), οφείλει να παρέχει αυτήν την Προσφορά Συνεργάτη Genius για όλες τις ισχύουσες Κρατήσεις και για τη χρονική περίοδο (εφεξής αποκαλούμενη «**Προωθητική Περίοδος Genius**») που έχει συμφωνηθεί γραπτώς με την Booking.com.
- c. Ο Συνεργάτης αναγνωρίζει ότι όταν επιθυμεί να διακόψει μια Προσφορά Συνεργάτη Genius ή να αποχωρήσει από το Πρόγραμμα Genius, οφείλει να παράσχει στην Booking.com ειδοποίηση τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών προκειμένου να αποχωρήσει, και όταν επιθυμεί να συμμετέχει εκ νέου στο Πρόγραμμα Genius ή/και να παρέχει μια Προσφορά Συνεργάτη Genius, η εν λόγω επανεισδοχή μπορεί να υπόκειται σε περίοδο αναμονής, η οποία καθορίζεται ειδικότερα στους Όρους Επιλεξιμότητας του Προγράμματος Genius ή άλλως κοινοποιείται γραπτώς στον Συνεργάτη από την Booking.com.

4. ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ

- 4.1 Όταν ένα μέρος ακυρώνει μια Κράτηση, εφαρμόζεται Ανάκτηση Κόστους σύμφωνα με τα ακόλουθα:

Τύπος Ακύρωσης	Χρόνος Ακύρωσης	Ανάκτηση Κόστους (ως % επί του Καθαρού Ποσού για τη σχετική Κράτηση)	Μέρος που ευθύνεται για την Ανάκτηση Κόστους
Ακύρωση Πελάτη	Περισσότερο από την Προθεσμία Ακύρωσης που προηγείται της Ώρας Παραλαβής	Χωρίς Ανάκτηση Κόστους	Δεν ισχύει
	Λιγότερο από την Προθεσμία Ακύρωσης που προηγείται της Ώρας Παραλαβής	Δεν ισχύει Αντιμετωπίζεται ως Ολοκληρωμένη Διαδρομή ¹	Δεν ισχύει

¹ Σύμφωνα με το Άρθρο 7.7 (Ακυρώσεις Πελατών και Μη Εμφάνιση Πελατών) των Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων

Τύπος Ακύρωσης	Χρόνος Ακύρωσης	Ανάκτηση Κόστους (ως % επί του Καθαρού Ποσού για τη σχετική Κράτηση)	Μέρος που ευθύνεται για την Ανάκτηση Κόστους
Μη Εμφάνιση Πελάτη	Δ/Ι	Δεν ισχύει Αντιμετωπίζεται ως Ολοκληρωμένη Διαδρομή ²	Δεν ισχύει
Απόρριψη Συνεργάτη	Περισσότερες από 24 ώρες πριν από την Ώρα Παραλαβής	Χωρίς Ανάκτηση Κόστους	Δεν ισχύει
	Λιγότερες από 24 ώρες αλλά περισσότερες από 2 ώρες πριν από την Ώρα Παραλαβής	100%	Συνεργάτης
	2 ή λιγότερες ώρες πριν από την Ώρα Παραλαβής	150%	Συνεργάτης
Ακύρωση της Booking.com – Με υπαιτιότητα του Συνεργάτη ³	Περισσότερο από την Προθεσμία Ακύρωσης που προηγείται της Ώρας Παραλαβής	Χωρίς Ανάκτηση Κόστους	Δεν ισχύει
	Λιγότερο από την Προθεσμία Ακύρωσης που προηγείται της Ώρας Παραλαβής	100%	Συνεργάτης
Ακύρωση της Booking.com – χωρίς υπαιτιότητα ⁴	Περισσότερο από την Προθεσμία Ακύρωσης που προηγείται της Ώρας Παραλαβής	Χωρίς Ανάκτηση Κόστους	Δεν ισχύει
	Λιγότερο από την Προθεσμία Ακύρωσης που προηγείται της Ώρας Παραλαβής	100%	Booking.com

5. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ

- 5.1 Η Booking.com δύναται κατά καιρούς να επικαιροποιεί και να τροποποιεί το σύνολο ή μέρος του παρόντος Επιχειρησιακού Εγγράφου Συνεργάτη, συμπεριλαμβανομένων των Επιπέδων Υπηρεσιών και των εφαρμοστέων Ανακτήσεων Κόστους, εφόσον παράσχει προηγούμενη ειδοποίηση προς τον Συνεργάτη και σε περίοδο ειδοποίησης τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών, η οποία μπορεί να αποσταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε άλλη μέθοδο που επιτρέπεται βάσει της Σύμβασης μεταξύ της Booking.com και του Συνεργάτη. Κατά τη διάρκεια της ως άνω περιόδου ειδοποίησης, ο Συνεργάτης μπορεί να λύσει τη Σύμβαση με την Booking.com εφόσον το επιλέξει. Οποιαδήποτε επικαιροποιημένη ή τροποποιημένη έκδοση του παρόντος Επιχειρησιακού Εγγράφου Συνεργάτη αντικαθιστά την εκάστοτε τρέχουσα έκδοση και υπερισχύει αυτής, με έναρξη ισχύος από την ημερομηνία που διευκρινίζεται στη ειδοποίηση. Εάν ο Συνεργάτης δεν παράσχει ειδοποίηση λύσης στην Booking.com εντός της περιόδου ειδοποίησης που διευκρινίζεται στην παρούσα παράγραφος, το επικαιροποιημένο/τροποποιημένο Επιχειρησιακό Έγγραφο Συνεργάτη θεωρείται αποδεκτό από τον Συνεργάτη.

² Σύμφωνα με το Άρθρο 7.7 (Ακυρώσεις Πελατών και Μη Εμφάνιση Πελατών) των Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων

³ Ισχύει όταν ο Συνεργάτης ή τα Συνδεδεμένα Μέρη του θεωρούνται υπαίτιοι (κατά την εύλογη άποψη της Booking.com)

⁴ Ισχύει όταν ο Συνεργάτης ή τα Συνδεδεμένα Μέρη του θεωρούνται μη υπαίτιοι (κατά την εύλογη άποψη της Booking.com)

ΜΕΡΟΣ 2: ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ API ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΤΗΣ BOOKING.COM

1. ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΟΤΗΤΑ

- 1.1 Το παρόν Μέρος 2: Η Συμφωνία Επιπέδων Υπηρεσιών του API Συνεργατών της Booking.com ισχύει μόνο εάν ο Συνεργάτης είναι συνδεδεμένος στην Πλατφόρμα της Booking.com μέσω του API Συνεργατών της Booking.com.

2. API ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΤΗΣ BOOKING.COM

- 2.1 Τα μέρη αναγνωρίζουν και συμφωνούν ότι η λειτουργία του API Συνεργατών της Booking.com δεν θα είναι αδιάλειπτη ή χωρίς σφάλματα και ενδέχεται να υπόκειται σε προσωρινές διακοπές λειτουργίας για λόγους πέραν του εύλογου ελέγχου των μερών. Το API Συνεργατών της Booking.com παρέχεται «ως έχει» και χωρίς κανενός είδους εγγύηση.
- 2.2 Ανεξαρτήτως αν ο Συνεργάτης συνδέεται απευθείας με το API Συνεργατών της Booking.com ή μέσω τρίτου τεχνολογικού συνεργάτη (εφεξής αποκαλούμενος «**Τρίτος Πάροχος**»), ο Συνεργάτης συμφωνεί με τα ακόλουθα:
- a. **Επίπεδα Υπηρεσιών Χρόνου Διαθεσιμότητας:** Ο Συνεργάτης καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να προσφέρει συνολικά τις υπηρεσίες, με στόχο Χρόνου Διαθεσιμότητας συνδεσιμότητας 99,8%. Όπου, «**Χρόνος Διαθεσιμότητας**» είναι τα λεπτά στα οποία το σύστημα κρατήσεων του Συνεργάτη είναι συνδεδεμένο με το API Συνεργατών της Booking.com επιτρέποντας στις Υπηρεσίες Μεταφοράς να είναι διαθέσιμες στους Πελάτες για να ζητήσουν και να ολοκληρώσουν Διαδρομές, η μέτρηση των οποίων γίνεται κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού μήνα. Τυχόν εξωγενείς παράγοντες που συμβάλλουν στην απώλεια της υπηρεσίας, όπως αποτυχία σύνδεσης του παρόχου υπηρεσιών Διαδικτύου του πελάτη, καθυστέρηση στο δημόσιο Διαδίκτυο, προβλήματα δρομολόγησης στην κεντρική υποδομή του Διαδικτύου κ.λπ. δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Επιπέδου Υπηρεσιών Χρόνου Διαθεσιμότητας.
- b. **Συμμόρφωση του API Συνεργατών:** Ο Συνεργάτης δεν επιτρέπεται να προκαλέσει καμία ενόχληση, διακοπή, απώλεια διαθεσιμότητας ή άλλως να επηρεάσει δυσμενώς τη λειτουργικότητα του API Συνεργατών της Booking.com και οφείλει να εφαρμόζει και να συμμορφώνεται με όλες τις τεχνικές απαιτήσεις και τα εκάστοτε εύλογα αιτήματα της Booking.com όσον αφορά την ενσωμάτωση, τη λειτουργία, τη συντήρηση, τη διακοπή, την αναστολή και την απόσυρση χρήσης του API Συνεργατών της Booking.com.
- c. **Νέες Εκδόσεις του API:** Η Booking.com μπορεί κατά καιρούς να κυκλοφορεί νέες εκδόσεις του API Συνεργατών της Booking.com με νέες λειτουργίες και δυνατότητες. Για να αποφευχθεί η διακοπή των δραστηριοτήτων του Συνεργάτη, η Booking.com θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να διατηρήσει τη συμβατότητα με προηγούμενες εκδόσεις, τουλάχιστον με την ακριβώς προηγούμενη έκδοση. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό ή εάν η Booking.com επιλέξει να καταργήσει σταδιακά μια παλαιότερη έκδοση του API Συνεργατών της Booking.com, η Booking.com θα ειδοποιήσει εκ των προτέρων τον Συνεργάτη ώστε να κάνει τη μετάβαση σε μια νέα έκδοση του API Συνεργατών της Booking.com.
- d. **Αποκρίσεις Τελικών Σημείων API:** Ο Συνεργάτης εγγυάται ένα Επίπεδο Υπηρεσιών χρόνου απόκρισης (συμπεριλαμβανομένου του χρόνου δικτύου από το κέντρο δεδομένων του παρόχου) για κάθε τελικό σημείο που παρέχεται ως εξής:

Τελικό Σημείο	Επίπεδα Υπηρεσιών Χρόνου Απόκρισης	
Για αποτελέσματα αναζήτησης διαθεσιμότητας: /v2/search-results	Όρια	Επίπεδα Υπηρεσιών Χρόνου Απόκρισης
	99,95% εκατοστιαίες μονάδες Από όλες τις κρατήσεις, 99,95 εντός 1000 χιλιοστών του δευτερολέπτου	<1000 χιλιοστά του δευτερολέπτου (μέσος όρος σε 1 μήνα)
	100%	<2500 χιλιοστά του δευτερολέπτου (μέσος όρος σε 1 μήνα)
Για πτυσσόμενη λίστα Κρατήσεων Συνεργάτη: /v1/bookings	Ο Συνεργάτης το αναλαμβάνει το ανώτερο κάθε 5 λεπτά.	
Για την αποδοχή ή απόρριψη μιας Κράτησης: /v1/bookings/.../responses	Αποδοχή ή Απόρριψη Κράτησης ή τροποποιήσεων σύμφωνα με τα Επίπεδα Υπηρεσιών που καθορίζονται στην παράγραφο 2.2 του Μέρους 1: Γενική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών και Επιχειρησιακές Διαδικασίες.	
Για την παροχή Στοιχείων Οχήματος και Οδηγού: /v2/bookings/.../assignDriver	Παροχή των Στοιχείων Οχήματος και Οδηγού σύμφωνα με τα Επίπεδα Υπηρεσιών που καθορίζονται στην παράγραφο 2.5 του Μέρους 1: Γενική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών και Επιχειρησιακές Διαδικασίες.	

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ

- 3.1 Ο Συνεργάτης καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να διασφαλίσει ότι, όταν διαπιστώνει οποιοδήποτε γεγονός μη προγραμματισμένης διακοπής λειτουργίας, ελάττωμα ή άλλη βλάβη στη σύνδεσή του με το API Συνεργατών της Booking.com ή προβλήματα που αφορούν την πλήρη λειτουργικότητα και απόδοση της σύνδεσής του ή της παροχής των Υπηρεσιών Μεταφοράς (ή/και των Συγκεντρωτικών Υπηρεσιών Πλατφόρμας, κατά περίπτωση) («Συμβάν»), οφείλει αμέσως:
- a. να ενημερώσει γραπτώς την Booking.com παρέχοντας λεπτομέρειες σχετικά με το εν λόγω Συμβάν εντός τριάντα (30) λεπτών από την επέλευση του Συμβάντος (ανεξαρτήτως αν το Συμβάν προκύπτει ή όχι κατά το Ωράριο Λειτουργίας),
- b. να εκτελέσει αμέσως διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση του Συμβάντος το συντομότερο δυνατό (ή να απαιτήσει από τον Τρίτο Πάροχο να εκτελέσει διορθωτικές ενέργειες το συντομότερο δυνατό),
- c. να παράσχει πλήρη στοιχεία για το Συμβάν κατόπιν αιτήματος της Booking.com, όπως αναφορά της γενεσιουργού αιτίας μετά το Συμβάν. και να κρατά εύλογα ενήμερη την Booking.com για την κατάσταση και τον εκτιμώμενο χρόνο επίλυσης του Συμβάντος.
- 3.2 Ο Συνεργάτης οφείλει να δημιουργεί ανά τακτά διαστήματα αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων προκειμένου να αποφεύγονται τα μεγάλα διαστήματα διακοπής λειτουργίας και έτσι ώστε, σε περίπτωση Συμβάντος, όλα τα δεδομένα να μπορούν να ανακτηθούν και να είναι ξανά διαθέσιμα το αργότερο εντός 24ώρου.

4. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΔΙΑΚΟΠΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ

- 4.1 Εάν ο Συνεργάτης πραγματοποιήσει κάποια αλλαγή στο σύστημά του με αποτέλεσμα να επηρεάσει τη σύνδεσή του με το API Συνεργατών της Booking.com όσον αφορά τη λειτουργικότητα, το πεδίο εφαρμογής ή την απόδοση, ο Συνεργάτης οφείλει να ενημερώσει εκ των προτέρων την

Booking.com για αυτές τις αλλαγές μέσω του Κέντρου Βοήθειας Συνεργατών το συντομότερο δυνατό, και σε κάθε περίπτωση εντός δύο (2) εβδομάδων από την πραγματοποίηση της αλλαγής.

- 4.2 Ο Συνεργάτης επιτρέπεται να πραγματοποιεί προγραμματισμένες διακοπές λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης (εφεξής αποκαλούμενη «**Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας**») εφόσον διασφαλίζει ότι:
- a. δεν υπάρχουν περισσότερες από οκτώ (8) ώρες Προγραμματισμένης Διακοπής Λειτουργίας ανά ημερολογιακό μήνα,
 - b. κάθε Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας δεν θα διαρκεί περισσότερο από δύο (2) ώρες με χρονικό περιθώριο τουλάχιστον τεσσάρων (4) ωρών μεταξύ κάθε μεμονωμένης προγραμματισμένης διακοπής λειτουργίας,
 - c. η Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας δεν πραγματοποιείται μεταξύ Παρασκευής 19:00 (ώρα Ηνωμένου Βασιλείου) και Κυριακής 23:59 (ώρα Ηνωμένου Βασιλείου), εκτός εάν:
 - i. οι εργασίες είναι απαραίτητες για τη διόρθωση ενός σημαντικού Συμβάντος, οπότε η Booking.com πρέπει να ειδοποιηθεί γραπτώς όσο το δυνατόν νωρίτερα, ή
 - ii. η Booking.com έχει εκ των προτέρων συμφωνήσει γραπτώς για την αναστολή.

ΜΕΡΟΣ 3: ΑΜΕΣΟ ΑΙΤΗΜΑ ΚΑΙ ΕΠΕΙΓΟΝ ΑΙΤΗΜΑ

1. ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΟΤΗΤΑ

- 1.1 Το παρόν Μέρος 3: Οι υπηρεσίες Άμεσου Αιτήματος και Επείγοντος Αιτήματος ισχύουν μόνο εάν ο Συνεργάτης έχει συμφωνήσει γραπτώς με την Booking.com να επιτρέπει Κρατήσεις που αφορούν Άμεσα Αιτήματα ή/και Επείγοντα Αιτήματα.
- 1.2 Ορισμένες απαιτήσεις του παρόντος Επιχειρησιακού Εγγράφου Συνεργάτη τροποποιούνται για Κρατήσεις που αφορούν Άμεσα Αιτήματα και Επείγοντα Αιτήματα ως εξής:

Παραπομπή	Θέμα	Απαιτήσεις Άμεσου Αιτήματος	Απαιτήσεις Επείγοντος Αιτήματος
Παράγραφος 2.2 (Αποδοχή)	Επίπεδο Υπηρεσιών Αποδοχής	Η αποδοχή πρέπει να ληφθεί από το σύστημα κρατήσεων του Συνεργάτη εντός 10 δευτερολέπτων από τη στιγμή πραγματοποίησης ή τροποποίησης της Κράτησης.	Η αποδοχή πρέπει να ληφθεί από το σύστημα κρατήσεων του Συνεργάτη εντός 10 δευτερολέπτων από τη στιγμή πραγματοποίησης ή τροποποίησης της Κράτησης.
Παράγραφος 2.5 (Ανάθεση Οδηγού και Οχήματος)	Επίπεδο Υπηρεσιών για Στοιχεία Οδηγού και Οχήματος	Το συντομότερο δυνατό, και σε κάθε περίπτωση εντός 15 λεπτών πριν από την Ώρα Παραλαβής.	Εντός 10 δευτερολέπτων από την πραγματοποίηση της Κράτησης.
Παράγραφος 2.6 (Παρακολούθηση Διαδρομής Πελάτη)	Απαίτηση εκτέλεσης Παρακολούθησης Διαδρομής Πελάτη	Απαιτείται σύμφωνα με την παράγραφο 2.6.	Μη απαίτηση συμμόρφωσης με την παράγραφο 2.6.
Παράγραφος 2.8a (Ελάχιστος Χρόνος Αναμονής)	Απαίτηση αναμονής για τον Ελάχιστο Χρόνο Αναμονής στην Τοποθεσία Παραλαβής	Απαιτείται σύμφωνα με την παράγραφο 2.8a.	Απαιτείται σύμφωνα με την παράγραφο 2.8a, με την εξαίρεση ότι οι ακόλουθοι ορισμοί σημαίνουν τα εξής: «Ελάχιστος Χρόνος Αναμονής στο Αεροδρόμιο» είναι 5 λεπτά από την Ώρα Παραλαβής για μια Τοποθεσία Παραλαβής εντός Αεροδρομίου, ή τυχόν μεγαλύτερη περίοδος που συμφωνείται από τον Συνεργάτη με τους Τελικούς Στόλους ή/και τους Οδηγούς του. «Ελάχιστος Χρόνος Αναμονής εκτός Αεροδρομίου» είναι 5 λεπτά από την Ώρα Παραλαβής για μια Τοποθεσία Παραλαβής εκτός Αεροδρομίου, ή τυχόν μεγαλύτερη περίοδος που συμφωνείται από τον Συνεργάτη με τους Τελικούς Στόλους ή/και τους Οδηγούς του.
Παράγραφος 2.9b (Έγκαιρη Άφιξη)	Απαίτηση συμμόρφωσης με τα Επίπεδα Υπηρεσιών Έγκαιρης άφιξης και καταβολής των σχετικών Ανακτήσεων Κόστους	Μη απαίτηση συμμόρφωσης με την παράγραφο 2.9b.	Μη απαίτηση συμμόρφωσης με την παράγραφο 2.9b.
Παράγραφος 3.7 (Επίπεδα Υπηρεσιών ορθής παροχής υπηρεσιών)	Απαίτηση συμμόρφωσης με τα Επίπεδα Υπηρεσιών Ορθής Παροχής Υπηρεσιών και καταβολής των σχετικών Ανακτήσεων Κόστους	Απαιτείται σύμφωνα με την παράγραφο 3.7.	Μη απαίτηση συμμόρφωσης με την παράγραφο 3.7.
Παράγραφος 4 (Ακυρώσεις)	Απαίτηση συμμόρφωσης με τα Επίπεδα Υπηρεσιών Ακύρωσης και καταβολής των σχετικών Ανακτήσεων Κόστους	Μη απαίτηση συμμόρφωσης με την παράγραφο 4.	Μη απαίτηση συμμόρφωσης με την παράγραφο 4.
Πρόγραμμα Προτιμώμενων Συνεργατών	Δείκτες μέτρησης ποιότητας του Προγράμματος Προτιμώμενων Συνεργατών που περιλαμβάνονται για να διαπιστωθεί εάν ο Συνεργάτης πληροί τα κριτήρια του Προγράμματος Προτιμώμενων Συνεργατών	Οι δείκτες μέτρησης ποιότητας για Κρατήσεις Άμεσου Αιτήματος δεν θα συμβάλουν στην επιλεξιμότητα για το Πρόγραμμα Προτιμώμενων Συνεργατών.	Οι δείκτες μέτρησης ποιότητας για Κρατήσεις Επείγοντος Αιτήματος δεν θα συμβάλουν στην επιλεξιμότητα για το Πρόγραμμα Προτιμώμενων Συνεργατών.

- 1.3 Προς αποφυγή αμφιβολιών διευκρινίζεται ότι όλοι οι άλλοι όροι του παρόντος Επιχειρησιακού Εγγράφου Συνεργάτη ισχύουν για Κρατήσεις Άμεσου Αιτήματος και Επείγοντος Αιτήματος.