

PARTNERI TÖÖDOKUMENT

PARTNERI TÖÖDOKUMENT

OSA 1: PARTNERI TÖÖDOKUMENDIS KEHTIVAD DEFINITSIOONID

1. DEFINITSIOONID

Selles partneri töödokumendis on järgnevatel täiendavatel tingimustel järgnevad tähendused:

TINGIMUS	DEFINITSIOON
Siduspartner	tähistab üldtingimustes toodut.
Minimaalne ooteaeg lennujaamas	tähendab lennujaama pealevõtmiskoha puhul 45 minutit alates pealevõtuajast, kui Booking.com-i kliendihalduriga ei ole kirjalikult kokku lepitud teisiti, pluss eelnevalt kokku lepitud võimalik viivitusaeg.
Lennujaama pealevõtmiskoht	tähendab pealevõtmiskohta, nagu on täpsustatud broneeringus, mida Booking.com määratleb kategoriseerituna lennujaama piirkonna sees.
Ülesande täitja	tähendab kindlat, nimelist juhti, kelle partner on määranud, või, kui on võimalik, lõpp-sõidukiparki reisi täitmiseks. Sõidukijuhile määratakse reis, kui partner (või, kui see kohaldub, lõpp-sõidukipark) on Booking.com-iga sõiduki ja juhi kõik andmed läbi arutanud.
Keskmine arvustuste hinnang	tähendab sõidujärgse küsitluse üldise arvustuse keskmist tulemust (palun arvestage, et see tulemus ei hõlma sõite, mille kohta on esitatud kaebus ja mille puhul on leitud, et partner (ja sõidukijuht ja/või lõpp-sõidukipark) ei ole süüdi).
Broneerimine	tähistab üldtingimustes toodut.
Booking.com-i partneri API	tähistab üldtingimustes toodut.
Booking.com-i andmed	tähistab üldtingimustes toodut.
Tühistamine	tähistab üldtingimustes toodut.
Tühistamise aeg	tähendab lubatud aega enne pealevõtuaga, millal kliendil on lubatud broneering tühistada ning saada täielik tagastus ning partnerile ei maksta broneeringu eest ettenähtud määra, selline ajaperiood lepitakse aeg-ajalt Booking.com-i ning partneri vahel kokku ning talletatakse Booking.com partneri API-s ja/või partneriportaalis.
Kulude katmine	tähendab, vastavalt kontekstile, kas: (a) summasid, mida partnerilt nõutakse ja mida ta peab maksma Booking.com-ile tekkinud kahju eest, mis tuleneb sellest, et partner ei vasta käesolevas partneri töödokumendis sätestatud teenusetasemetele; või (b) summad, mida asjaomane pool nõuab ja peab maksma tühistamise tõttu tekkinud kahju eest, igal juhul vastavalt käesolevas partneri töödokumendis sätestatule või nagu pooled on aeg-ajalt kirjalikult kokku leppinud.
Klient	tähistab üldtingimustes toodut.
Kliendipoolne tühistamine	tähistab üldtingimustes toodut.
Kliendi mitte kohale ilmumine	tähendusega, mis on antud selle partneri töödokumendi lõikes 2.8b.
Keeldumismäär	tähendab broneeringute protsenti, millest partner keeldus.
Juht	tähistab üldtingimustes toodut.
Määratud juht	tähendab partneri poolt sooritatud reise protsentuaalset osakaalu, mille puhul olid sõiduki ja juhi andmed täielikud.
Juhi hilinemine	tähendab hilinemist, mille vältel sõiduk ja selle juht pole pealevõtuajal pealevõtmiskohas.
Juhi sündmus	tähendab selliseid reaalajas toimuvaid kinnitusi, mis võivad hõlmata (kuid ei piirdu nendega): asukoha jälgimine; asukoha laius- ja pikkuskooride kinnitused; kinnitus, et juht on teel broneeringu täitmisele; kinnitus, et juht on saabunud pealevõtmiskohale; kinnitus, et juht on kliendiga kohtunud ja/või alustanud reisi; kinnitus, et klient on maha pandud sihtkohas ja reis on lõppenud.; ning mis tahes muud Booking.com-i partneri API ja/või partneriportaali kaudu taotletud juhi sündmus.
Juhi logitud sündmused	tähendab partneri ja tema sõidukijuhtide ning vajaduse korral lõpp-sõidukiparki poolt sooritatud tühistamata reise protsentuaalset määra, mille kohta Booking.com on registreerinud andmed sõidukijuhi sündmuste kohta.
Juhi mitte kohale ilmumine	reisid, mille puhul juht või sõiduk ei ilmunud pealevõtuajaks pealevõtmiskohta ja/või ei oodanud kogu minimaalset ooteaega.
Mahapanekukoht	koht, kuhu klient tuleb sõidutada sõidukijuhi juhitud sõidukiga vastavalt Booking.com-i poolt partnerile esitatud broneeringu teabele.

Lõpp-sõidukipark	tähistab üldtingimustes toodut.
Hinnanguline ooteaeg	tähendab tellitavate broneeringute puhul aega, mis partneri hinnangul kulub juhil ja sõidukil pealevõtmiskohta jõudmiseks.
Lisad	tähistab üldtingimustes toodut.
Genius programm	tähendab Booking.com-i (ja/või selle siduspartneri Booking.com B.V) lojaalsuspõhist ja suletud kasutajagrupile mõeldud programmi.
Vahejuhtum	tähendab sündmust, mille tagajärjel klient esitab kaebuse, näiteks võib vahejuhtumiks olla (kuid mitte ainult) määratud sõiduk, lubatud kehvem sõiduk, soovide, nt laste turvatooli vajaduse täitmata jätmise, autoõnnetus, mis tahes muu juhtum, mis on partnerportaalil märgitud vahejuhtumina või millest Booking.com on partnerit muul viisil sel eesmärgil vahejuhtumina teavitatud.
Vahejuhtumite määr	tähendab reise protsenti, mille käigus on toimunud vahejuhtum.
Lõpetamata reis	tähendab reisi, mida juht pole juhi vea tõttu lõpetanud, näiteks (aga mitte ainult) seoses kliendiga, kes süüdatakse juhi vea tõttu valesse sihtkohta.
Vale sõiduk	tähendab sõidukitüüpi, mis pole sama mis kliendi broneeritud sõiduk, näiteks: (i) sõiduki tüüp on alla lubatud taseme (näiteks oleks pidanud olema äriklassi auto, kuid tuleb tavaline sedaankerega auto või oleks pidanud olema elektri- või hübriidauto, kuid tuleb tavaline bensiini- või diiselauto), (ii) sõiduki tüüp on väiksem kui broneeringus märgitud istekohtade või pagasi maht (näiteks oleks pidanud olema väikebuss, mis mahutab 7 reisijat, kuid tuleb kaks sedaani, mis mahutavad kumbki 4 inimest). Kahtluse vältimiseks ei tohiks uuendatud sõidukit klassifitseerida vale sõidukina.
Esialgne juhi kohalejõudmise aeg	tähendab tellitavate broneeringute puhul aega, mille jooksul partneri hinnangul kulub juhil ja sõidukil aega pealevõtmiskohta jõudmiseks, kui konkreetne juht on sellele konkreetsele broneeringule määratud. Esialgne juhi kohalejõudmise aeg võib erineda hinnangulisest ooteajast.
Reis	tähistab üldtingimustes toodut.
Täitmisaeg	tähendab fikseeritud ajavahemikku kahe (2) tunni ja kahekümne nelja (24) tunni vahel, mis on minimaalne ajavahemik enne reisi algust, mida partner, tema sõidukijuhid ja vajaduse korral lõpp-sõidukipark saab toetada, nagu Booking.com ja partner aeg-ajalt kokku lepivad ja mis on Booking.com-i partneri API-s ja/või partnerportaalil kirjas.
Minimaalne ooteaeg	tähendab vastavalt olukorrale minimaalset ooteaega lennujaamas või minimaalset ooteaega mitte lennujaamas.
Nõudluse läheduses	tähendab broneeringut, kus soovitud pealevõtuaeg on enam kui 30 minutit ning vähem kui 120 minutit alates ajast, kui klient broneeringu tegi (või Booking.com, kui see on hüvitussõit).
Netosumma	tähistab üldtingimustes toodut.
Minimaalne ooteaeg mitte lennujaamas	tähendab 15 minutit mitte lennujaama pealevõtmiskohas alates pealevõtuajast, kui Booking.com-i kliendihalduriga ei ole kirjalikult teisiti kokku lepitud, lisaks eelnevalt kokku lepitud võimalik hilinemisaeg.
Pealevõtmiskoht mitte lennujaamas	tähendab pealevõtmiskohta, nagu on täpsustatud broneeringus, mida Booking.com määratleb kategoriseerituna mitte lennujaama piirkonna sees.
Tööaeg	tähendab partneri kontori lahtiolekuaega, nagu pooled on aeg-ajalt kirjalikult kokku leppinud ja mis on kirjas Booking.com-i partneri API-s ja/või partnerportaalil.
Hilinemisaeg	tähendab täiendavat aega, mis on lisatud broneeringus konkreetsele lennujaama pealevõtmiskohale märgitud pealevõtuajale, et võimaldada kliendile pikemat aega läbida turvakontroll ja pagas kätte saada.
Nõudmisel	tähendab broneeringut, kus soovitud pealevõtuaeg on enam kui 0 minutit ning vähem kui 30 minutit alates ajast, kui klient (või Booking.com, kui see on hüvitussõit) broneeringu tegi;
Õigeaegselt	tähendusega, mis on antud selle partneri töödokumendi lõikes 2.9a.
Partneripoolne keeldumine	tähistab üldtingimustes toodut.
Partnerportaal	tähistab üldtingimustes toodut.
Isikuandmed	tähistab üldtingimustes toodut.
Pealevõtmiskoht	on koht, kus klient peab pealevõtmise ajal juhiga kohtuma, et alustada reisi (nagu on täpsustatud Booking.com-i poolt partnerile või tema juhile või lõpp-sõidukipargile esitatud broneeringu teabes).

Pealevõtuaeg	kellaaeg, mil klient peab juhiga pealevõtukohas kohtuma, et alustada reisi (nagu on täpsustatud broneeringu teabes, mille Booking.com on vastavalt vajadusele esitanud partnerile või tema juhile või lõpp-sõidukipargile), nagu seda on muudetud vastavalt lõikele 2.6 (<i>Kliendi reisi jälgimine</i>).
Sõidujärgne hinnang	tähendab reisijärgset kliendi küsitlushinnangut pärast reisi lõpetamist. Hinnang jääb vahemikku 1 kuni 5, kus 5 on kõrgeim hinne.
Eelbroneering	tähendab broneeringut, mille puhul soovitud pealevõtuaeg on 120 minutit või rohkem alates broneeringu tegemisest kliendi poolt (või Booking.com-i poolt, kui tegemist on hüvitussõiduga).
Kvaliteedi parandamise kava	tähendab protsessi, millesse partner satub juhul, kui ta ei täida minimaalseid kvaliteedinõudeid, mille Booking.com on kinnitanud e-postiga või partnerportaali kaudu.
Hinnad	tähistab üldtingimustes toodut.
Hüvitissõit	tähendab broneeringut, mida Booking.com või partneri klienditeenindusmeeskond (või automaatselt Booking.com-i platvorm) on kliendi nimel taotlenud ja mille partner on (oma sõidukijuhtide ja/või lõpp-sõidukipargi nimel) kliendi reisi lõpetamiseks vastu võtnud, kui Booking.com on leidnud, et mõni teine Booking.com-i partner ei suuda tõenäoliselt broneeringut täita või on muul viisil ebaõnnestunud; selline hüvitissõit võib olla kas eelnevalt broneeritud, asuda nõudluse lähedal või olla nõudmisel ja seda käsitletakse vastavalt.
Jaehind	tähistab üldtingimustes toodut.
Teenusetasemed	tähistab üldtingimustes toodut.
Kõrgema klassi sõiduk	tähendab sõidukitüüpi, mis on kõrgema tasemega kui kliendi broneeritu, näiteks: (i) klient tellis standardse sedaani, kuid talle antakse äriklassi sõiduauto, (ii) klient tellis sõiduki, mis mahutab 7 reisijat koos pagasiga, kuid talle antakse väikebuss, mis mahutab 10 reisijat ja pagasi, (iii) klient tellis bensiini- või diiselmootoriga standardse sedaani, kuid talle antakse hübriid- või elektrisedaan. Kahtluste vältimiseks: kui klient on tellinud standardse sedaani, ei loeta rohkem kui 4-kohalise väikebussi/kaubiku pakkumist „kõrgema klassi sõidukiks“.
Sõiduk	tähistab üldtingimustes toodut.
Sõiduki ja juhi andmed	tähistab üldtingimustes toodut.

OSA 1: ÜLDINE TEENUSETASEME KOKKULEPE JA TÖÖKORD

1. TEENUSETASEMED

1.1 Teenusetasemed ja kulude katmine

- Kui käesolevas partneri töödokumendis on sätestatud teenusetase, peab partner tagama, et saavutatakse minimaalselt teenusetasemega nõutud tulemusnäitaja. Juhul kui teenusetase ei ole täidetud ja selle teenusetaseme saavutamise kohta on märgitud kulude katmine, jätab Booking.com endale õiguse nõuda kulude katmist, mis arvatakse maha netosummast.
- Mõlemad pooled nõustuvad, et kulude katmine on proportsionaalne summa Booking.com-ile tekitatud kahjuga, mis on põhjustatud sellest, et partner (või sõidukijuhid või lõpp-sõidukipark) ei ole suutnud saavutada kõnealust teenusetaset. Pooled nõustuvad ja tunnistavad, et summad on üldiselt kehtestatud ja arvutatud protsendina netohinnast, mis kajastab keskmiselt Booking.com-ile tekitatud kahju.
- Booking.com-i õigus saada kulude katmist täiendab Booking.com-i või tema partneri õigust taotleda mis tahes muud õiguskaitsevahendit, mis muidu oleks talle kättesaadav, ega mõjuta seda.

1.2 Vastavus tegevusjuhendile

- Partner tunnistab, et see, mil määral partner vastab käesolevas tegevusjuhendis sätestatud nõuetele, võib mõjutada broneeringute arvu, mida partner võib saada, ning Booking.com (ja selle siduspartnerid) jätab endale õiguse kohandada Booking.com-i platvormil eelistatud partnerite programmi ja/või Genius programmi kaudu või muul viisil Booking.com-i edetabelit, et seda kajastada.

2. ÜLDISED TEGEVUSJUHENDID

2.1 Töötunnid ja pealevõtmise kättesaadavus:

- Partnerid peavad olema võimelised täitma ning tagama, et juhid ning, kui kohaldatakse, siis lõpp-sõidukipark täidavad broneeringuid järgneval alusel:

Broneeringurežiim	Pealevõtmise kättesaadavuse teenusetase
Partnerportaal	Vastavalt pealevõtuaegadele, mis partnerportaalet on märgitud.
Booking.com-i partneri API	Kakskümmend neli tundi päevas, seitse päeva nädalas, 365 päeva aastas, olenemata töötundidest.

- Partner ja juht ning vajaduse korral lõpp-sõidukipark peavad olema telefoni teel kättesaadavad kogu aeg, kui nad osutavad klientidele transporditeenuseid, sõltumata oma tööajast.

2.2 Vastu võtmine:

- Partner peab broneeringud kätte saama ja vastu võtma vastavalt järgnevale:

Broneeringurežiim	Broneeringute vastu võtmise meetod või parandused broneeringus	Vastuvõetavuse teenusetase
Partnerportaal	Kui saadetakse broneering (või muudatus), mille pealevõtuaeg ei ole varasem kui ettevalmistusaeg, teeb partner kõik mõistlikud jõupingutused, et broneering partnerportaalet viivitamata vastu võtta (või sellest keelduda). Kui partner ei ole seda vastu võtnud, loetakse, et partner on broneeringu vastu võtnud.	<u>Töötundide raames:</u> Kõik mõistlikud jõupingutused, et võtta broneering kohe vastu (või lükata tagasi) partnerportaalet ühe (1) tunni jooksul pärast broneeringu saamist. <u>Väljaspool töötunde:</u> Kõik mõistlikud jõupingutused, et võtta broneering partnerportaalet viivitamata vastu (või keelduda) ühe (1) tunni jooksul pärast uue töötaja algust. Kui partner ei ole seda vastu võtnud, loetakse, et partner on broneeringu vastu võtnud.
Booking.com-i partneri API	Kui Booking.com saab partneri broneerimissüsteemist kinnituse, et broneering (või muudatus) on kinnitatud, loetakse, et partner on broneeringu vastu võtnud.	Vastuvõtmine peab laekuma partneri broneerimissüsteemist 10 sekundi jooksul alates broneeringu tegemisest või muutmisest.

2.3 Erisoovid ja muudatused

- Booking.com edastab õigeaegselt üksikasjad mis tahes erisoovide kohta, mille klient on seoses broneeringuga esitanud, ning partner teeb kõik mõistlikud jõupingutused, et rahuldada ja täita ning tagada, et sõidukijuhid ja vajaduse korral lõpp-sõidukipark rahuldavad ja täidavad kõik sellised erisoovid. Booking.com ei vastuta ega ole mingil viisil vastutav selliste erisoovide või nende täitmise eest.
- Muudatused enne reisi: Kui klient soovib enne broneeringu pealevõtuaega teistsugust reisi, kui see on broneeringu teabes määratud, suunab partner (ja vastavalt olukorrale tema sõidukijuht ja/või lõpp-sõidukipark) klienti võtma ühendust Booking.com-i klienditeenindusega, et teha need muudatused. Partner aktsepteerib ja täidab kõik Booking.com-i poolt enne broneeringu pealevõtuaega edastatud broneeringu muudatused ilma lisatasuta, välja arvatud juhul, kui kõik olulised muudatused (nagu on Booking.com-i poolt mõistlikult määratud) broneeringus loetakse kliendi tühistamiseks ja uue broneeringu tegemiseks. Kõik lisatasud muudatuste eest, mida klient taotleb enne reisi algust, tuleb Booking.com-iga kokku leppida viisil, mille Booking.com võib aeg-ajalt ette näha (sellisel juhul loetakse sellised lisatasud jaehinna osaks).
- Muudatused reisi ajal: Kui klient soovib sõidu ajal teistsugust reisi, kui on broneeringu teabes määratud, peaksid juht ja klient kokku leppima marsruudi ja lisatasude maksmise osas. Partner tagab, et juht arvestab nõuetekohaselt ja mõistlikult väiksemate soovidega ning lisab need algse broneeringu osana ilma lisatasuta. Kõik kohandused ja lisatasud, mis lepitakse kliendiga kokku sõidu ajal, tuleb kliendil tasuda otse juhile (sellisel juhul ei loeta lisatasu jaehinna osaks).

2.4 Lisad

- Booking.com ja partner võivad aeg-ajalt kirjalikult kokku leppida lisatasudes.
- Kui see on rakendatav seoses broneeringuga, käsitletakse lisateenuste osutamist transporditeenuste osana, mille osutamiseks on partner ja juht ning vajaduse korral lõpp-sõidukipark kohustatud ning selle eest vastutavad. Kõik lisatasud moodustavad seega osa jaehinnast ja lisatasude eest makstakse kindlaks määratud tariifide alusel. Selliste lisatasude suhtes kohaldatakse kulude katmist (vastavalt vajadusele).

2.5 Juhi ja sõiduki määramine:

- Partner peab esitama või tagama Booking.com-ile broneeringuga seotud sõiduki ja juhi andmed vastavalt järgmisele:

Broneeringurežiim	Sõiduki ja juhi andmete esitamise meetod	Sõiduki ja juhi andmete teenusetase
Partnerportaal	Läbi partnerportali	Nii kiiresti kui mõistlikult võimalik, aga igal juhul vähemalt kuni 1 tund enne pealevõtuaega.
Booking.com-i partneri API	Läbi Booking.com partneri API	Nii kiiresti kui mõistlikult võimalik, aga igal juhul vähemalt kuni 1 tund enne pealevõtuaega.

- b. Juhul, kui juhti ei määrata broneeringule vastavalt selles lõikes 2.5 ette nähtud ajavahemikule, on Booking.com-il õigus selline broneering tühistada (ja ümber suunata). Sellist tühistamist käsitletakse nagu partneri keeldumist, kuid Booking.com otsustab omal äranägemisel loobuda mis tahes kohaldatavatest kulude katmisest.

- c. Partner peab tagama, et broneeringu täitmiseks määratud juhile on ette teada kõik broneeringu andmed.

2.6 Kliendi reisi jälgimine

- a. Kui kliendi lendu pealevõtukohta muudetakse (nt kui kliendi lend on varasem või hilineb), tuleb pealevõtuaega kohandada vastavalt lennuplaani ja tegeliku saabumisaaja erinevusele. See on ülimuslik selle broneeringu algse pealevõtuaja suhtes (ja kõiki viiteid pealevõtuajale tõlgendatakse vastavalt) ning seda kasutatakse vastavate teenusetasemetega mõõtmisel. Näiteks: kui kliendi lend hilineb 30 minutit, siis tuleb pealevõtuaega lükata 30 minutit edasi; kui kliendi lend saabub 45 minutit varem, siis tuleb pealevõtuaega nihutada 45 minutit edasi.
- b. Partner vastutab selliste hilinemiste ja/või varajaste saabumiste jälgimise eest ning teeb vajalikud kohandused, et tagada, et juht jõuab õigel ajal pealevõtukohta.
- c. Juhul kui lendude marsruudi muutumise tõttu muutub pealevõtukoht, peab partner broneeringu täitmiseks tegema kõik endast oleneva, kuid kui marsruudi muutmine toimub:
- enne etteteatamisega uuest pealevõtukohtast, mida partner ei suuda täita, teatab partner viivitamata Booking.com-ile, kui ta ei suuda seda uut pealevõtukohta täita, ja tühistab broneeringu partneri keeldumise korral;
 - pärast täitmisaega uude vastuvõtukohta, mida partner ei saa täita, peab partner käsitlema seda kui kliendi mitte kohale ilmunisena ja järgima lõigus 2.8b (*Kliendi mitte kohale ilmunine*) kirjeldatud samme.

2.7 Juhi sündmused

- a. Partner tagab, et kõik tema sõidukijuhid ja vajaduse korral lõpp-sõidukipargi juhi sündmused on kas:
- tehtud kasutades Booking.com-i mobiilseadmete juhirakendust (või muud meetodit või süsteemi (sealhulgas Booking.com-i partneri API (kui see on kohaldatav) või partnerportali), mida Booking.com võib aeg-ajalt ajakohastada oma äranägemise järgi); või
 - Booking.com-i äranägemisel ja kokkuleppel partneriga, partneri poolt kasutatava sarnase rakenduse või muu süsteemi kaudu, kuid selline rakendus või muu kommunikatsioon peab Booking.com-ile andma samaväärset teavet.
- b. Kui partner on kohustatud esitama juhi sündmusi, kinnitab partner seda ja nõustub sellega, et juhi ja/või lõpp-sõidukipargi suutmatust esitada selliseid juhi sündmusi võib kaasa tuua järgmised tagajärjed:
- Booking.com ei maksa asjakohase broneeringu eest (Booking.com-il on õigus tasu kinni pidada);
 - Partneri tegevus peatatakse või ta jäetakse välja broneeringute vastuvõtmisest (sealhulgas jäetakse välja kohaldatavatest otsingutulemustest);
 - kvaliteedi parandamise kavaga liitmine;
 - tulevaste broneeringute ümberjaotamine teisele Booking.com-i partnerile ja/või
 - kohaldatavad kulude katmise summad rahuldatakse ja need nõutakse sisse partnerilt.
- c. Kui partner vaidlustab kulude katmise, peab ta tõendama vaidluse või probleemi, esitades Booking.com-ile täpse teabe juhi sündmuste kohta, mis on registreeritud. Kui juhi sündmused puuduvad või kui juhi sündmused osutuvad ebatäpseks, kinnitab ja nõustub partner, et:
- tal võib olla vaja esitada täiendavaid tõendeid ja tõendusmaterjali ning partner esitab need Booking.com-ile niipea kui võimalik, kuid mitte hiljem kui seitse (7) päeva pärast taotluse esitamist; ja
 - kulude katmine toimub Booking.com-i ainuisikulise ja täieliku äranägemise järgi.

2.8 Kliendi pealevõtt ja ooteajad

- a. **Minimaalne ooteaeg:** partner tagab, et juht ootab klienti pealevõtukohtas vähemalt minimaalse ooteaja, lisaks hilinemisaja (kui see kohalduks) kõigi broneeringute puhul.
- b. **Kliendi mitte kohale ilmunine:** Kui klient ei ilmu pealevõtuajal pealevõtmiskohta (või kui kohaldatakse, minimaalse ooteaja lõpuks), loetakse klient „mitte kohale ilmunuks“. Kui klient ei ilmu kohale, peab partner (või vastavalt vajadusele juht või lõpp-sõidukipark) võtma ühendust Booking.com-iga kas API kaudu või telefoni teel, et teatada olukorrast ja saada kinnitus, et broneering on tühistatud ja kehtib staatus „Loobunud“ mis tähendab, et partner ja juht võivad jätkata oma tavapärase tööd.

2.9 Õigeaegne saabumine

- a. Partner tagab, et sõiduk ja selle juht jõuavad reisi alguseks õigeks („Õigeaegselt“) pealevõtuajaks pealevõtmiskohta (nagu on seda aega muudetud mis tahes hilinemisajaga või lõikes 2.6 (*Kliendi reisi jälgimine*)). Selguse huvides saab juht ja sõiduk olla õigel ajal kohal alles siis, kui nad on saabunud konkreetseesse kohtumispäika, mis on sätestatud partnerportalis ja/või Booking.com-i partneri API-s. Booking.com ja partner lepivad kokku konkreetset kohtumispunkti pealevõtmiskohtade jaoks peamistes reisikeskustes (lennujaamades, raudteejaamades ja sadamates).
- b. Igal juhul koheldakse juhti või sõidukit, kes või mis ei ole õigel ajal õiges pealevõtmiskohas, vastavalt allpool sätestatud teenusetasanditele:

Pealevõtmise tüüp	Definitsioon	Kulude katmine (partneri poolt makstav % konkreetse broneeringu netosummast)
Kõik pealevõtmiskohad	Juhi mitte kohale ilmumine	150%
	Mis tahes juhi hiline mine, kui partner ei saa Booking.com-ile esitada tõendeid selle kohta, et partner või juht või lõpp-sõidukipark (vastavalt vajadusele) on võtnud kliendiga ühendust, et teda juhi hiline misest teavitada	150%
Pealevõtmiskoht mitte lennujaamas	Juhi hiline mine kuni 15 minutit alates pealevõtuajast, kui partner suudab Booking.com-ile tõestada, et partner või juht või lõpp-sõidukipark (vastavalt vajadusele) on võtnud kliendiga ühendust, et teda juhi hiline misest teavitada	50%
	Juhi hiline mine pealevõtmiskohta enam kui 15 minutit	150%
Lennujaama pealevõtmiskoht	Juhi hiline mine kuni 20 minutit alates pealevõtuajast, kui partner suudab Booking.com-ile tõestada, et partner või juht või lõpp-sõidukipark (vastavalt vajadusele) on võtnud kliendiga ühendust, et teda juhi hiline misest teavitada	50%
	Juhi hiline mine enam kui 20 kuni 30 minutit alates pealevõtuajast, kui partner suudab Booking.com-ile tõestada, et partner või juht või lõpp-sõidukipark (vastavalt vajadusele) on võtnud kliendiga ühendust, et teda juhi hiline misest teavitada	80%
	Juhi hiline mine pealevõtmiskohta enam kui 30 minutit	150%

- c. Partner peab teavitama Booking.com-i ja klienti igast juhi hiline misest võimalikult aegsasti Booking.com-i partneri API kaudu, kui see on kättesaadav, vastasel juhul telefoni teel.

3. KVALITEEDISTANDARDID

3.1 Teenuse osutamine:

- a. Partner tagab, et juhid:
- i. on alati klientidega professionaalsed ja viisakad ning tagavad kliendile abi ning juhised, kui see on võimalik;
 - ii. kuulavad ja austavad sõiduki siseselt kliendi keskkonda puudutavaid soovide, arvestades täpsemalt kliendi privaatsusega sõidukis;
 - iii. kasutavad oma teadmisi teede ja praeguste liiklusolude kohta, et teostada broneering võimalikult kiiresti ja ohutult;
 - iv. veenduvad, et nad on kliendi õigesti peale võtnud, küsides tema nime ja kontrollides, kas nad on õiges sihtkohas, ning
 - v. täidavad või ületavad Booking.com-i poolt territooriumi jaoks kehtestatud miinimumnõuded, mida Booking.com võib aeg-ajalt omal äranägemisel ajakohastada.
- b. Partner peab tagama ja tagab, et sõidukijuhid ja vajaduse korral lõpp-sõidukipark tagavad, et sõidukid:
- i. on ohutud, puhtad, suitsuvabad, ilma märkimisväärsel lõhnata, mugavad, täielikult töökorras ning neil on broneeringus määratud arv vabu istekohti ja pagasiruumi, nagu on määratletud kliendi poolt kasutamiseks; ja
 - ii. vastavad konkreetsetele kõikidele broneeringus sätestatud nõuetele, sealhulgas kvaliteedile ja teenindusele.
- c. Kui sõiduk läheb reisi ajal katki või satub õnnetusse, peab partner nõudma, et juht püüaks reisi võimalikult kiiresti lõpetada, kui see on ohutu ja võimalik. Teise võimalusena korraldab ja hangib partner kliendile reisi lõpetamiseks alternatiivseid vahendeid.

3.2 Kvaliteedi tulemusuurim:

- a. Partner tagab, et transporditeenuseid osutatakse vastavalt rangeimatele kvaliteedistandarditele, mis hõlmab muu hulgas järgmist:
- i. pärast broneeringu saamist tagab partner, et broneering määratakse viivitamata juhile vastavalt asjakohasele teenusetasemele;
 - ii. tagades täpsete juhi sündmuste esitamise ning juhi logitud sündmused loetakse ebatäpseks, kui:
 - (a) need saadetakse samal ajal;
 - (b) need on saadetud vales asukohast;
 - iii. säilitades Booking.com-i poolt määratud hea keskmise hinde;
 - iv. säilitades Booking.com-i poolt määratud madala keeldumismäära;
 - v. säilitades Booking.com-i poolt määratud madala vahejuhtumite määra;
 - vi. säilitades Booking.com-i poolt määratud head sõidujärgsed hinnangud.
- 3.3 Booking.com teavitab partnerit kehtivatest minimaalsetest kvaliteedinõuetest e-posti teel või partnerportaali kaudu ning partner peab neid täitma ja tagama, et sõidukijuhid ja vajaduse korral lõpp-sõidukipark täidavad neid.
- 3.4 Selleks, et partner saaks teada oma kvaliteedistandardite hinnanguid, võib Booking.com anda partnerile regulaarselt teatavaid kvaliteediandmeid, mis hõlmavad lõigus 3.2a märgitud hinnanguid ja määrasid. Booking.com võib jagada partneriga ka täiendavaid kvaliteediandmeid, näiteks väljavõtteid klientide arvustustest ja kommentaaridest, kui Booking.com annab sellist teavet partnerile ja need

andmed sisaldavad isikuandmeid, on tegemist Booking.com-i andmetega ning kohaldatakse üldiste kasutustingimuste punkti 13 (*Andmekaitse ja turvalisus*).

3.5 Kvaliteedistandarditele mitte vastamine:

- a. Partner kinnitab ja nõustub, et eespool nimetatud kvaliteedistandardite eiramine võib kaasa tuua järgmise:
 - i. Booking.com vähendab partnerile ja/või sõidukijuhtidele ja/või lõpp-sõidukiparkidele saadetud broneeringute arvu või tema või nende protsentuaalset osakaalu või geograafilist ulatust potentsiaalsete broneeringute osas;
 - ii. partneri suhtes rakendatakse kvaliteedi parandamise kava;
 - iii. lepingu lõpetamine või peatamine;
 - iv. partneri tegevusulatuse, võime või positsiooni vähendamine Booking.com-i platvormil;
 - v. broneeringute ümberpaigutamine teisele Booking.com-i partnerile.

3.6 Kliendi või juhi kaebused

- a. Partner uurib kaebusi, mis ta saab klientidelt, sõidukijuhtidelt või Booking.com-i kaudu nende nimel, kiiresti ja põhjalikult vastavalt oma kaebuste menetlemise korrale ja kooskõlas muude mõistlike juhiste ja suuniste ning kaebuste menetlustega, millest Booking.com võib partnerit aeg-ajalt teavitada. Partner edastab Booking.com-ile kõigi selliste kaebuste andmed ja kogu asjakohase teabe (sealhulgas uurimistulemused) niipea kui võimalik, kuid igal juhul mitte rohkem kui seitsme (7) päeva jooksul pärast kaebusest teadasaamist.
- b. Kui klient esitab kaebuse reisi mis tahes konkreetse aspekti kohta, on Booking.com-il õigus keelduda netosumma jääksumma maksmisest partnerile selle reisiiga seotud broneeringu eest, kuni kaebus on Booking.com-ile rahuldaval viisil lahendatud.

3.7 Korrekse teenuse osutamise teenusetasemed:

- a. Kui Booking.com-i klienditeenindus on rahuldanud kliendi kaebuse reisi kohta, mis kuulub ühte allpool toodud kategooriatest, on tegemist kliendile korrekse ja kvaliteetse teenuse osutamise teenusetaseme rikkumisega ning partner vastutab sellega seotud kulude katmise eest:

Kaebuse kategooria	Kulude katmine (partneri poolt makstav % konkreetselt netosumma broneeringu)
Kohale tuldi vale sõidukiga	25%
Lõpetamata reis	25%
Mis tahes partneri poolt täitmata jäänud lisad	25%
Reisi jaoks on ette nähtud ühissõiduk (st kui sõidukijuhid võtavad korraga mitu erinevat klienti)	150%
Muud klientide kaebused, mida Booking.com-i klienditeenindajad rahuldasiid (näiteks kuna sõiduk oli määratud, ebamugav, märkimisväärse lõhnaga, juht sõitis ebastabiilselt, valet marsruuti, juhi ebaprofessionaalne käitumine jne).	25%

3.8 Eelistatud partnerprogrammid

- a. Partner tunnistab, et Booking.com pakub abikõlblikkuse alusel eelisprogrammi, mis annab teatud tingimustele vastavatele partneritele suurema eelistuse broneeringute kindlustamisel. Partner saab kontrollida partnerportaalil, kas ta on kvalifitseerunud eelistatud partnerprogrammiga liitumiseks. Booking.com määrab kvalifitseerumise parameetrid oma äranägemise järgi ja need põhinevad järgmistel alustel: (i) madalad hinnad; (ii) kvaliteedimõõdikud (näiteks täpsete juhi sündmuste esitamine, keskmine hinne, keeldumismäär, vahejuhtumite määr pärast sõidu hindamist), mida kõiki mõõdetakse igakuiselt, võttes arvesse eelmise kuu tulemusi; ja (iii) (vajaduse korral) partneri Genius pakkumised ja/või Genius programmi kõlblikkus. Partner tunnistab, et kui ta soovib eelistatud partnerprogrammist lahkuda, peab ta Booking.com-ile sellest kirjalikult teatama.

3.9 Genius programm

- a. Partner tunnistab, et Booking.com pakub Genius programmi, mis võimaldab Genius programmi kuuluvatele klientidele juurdepääsu erinevatele kliendipreemiadele ja kampaaniatele. Partner mõistab ja tunnistab, et partnerite juurdepääs soodustuste ja kampaaniate pakkumisele klientidele programmi Genius kaudu sõltub Booking.com-i poolt kehtestatud ja partnerile aeg-ajalt teatatud abikõlblikkuse kriteeriumidest („Genius programmi kõlblikkus“).
- b. Partner tunnistab ja tagab, et kui ta nõustub osalema Genius programmis partneri poolt sponsoreeritud allahindluses jaehinnale, hindadele või muu preemiaga (näiteks tasuta kõrgema klassi sõiduk, tasuta lisad või muud soodsamad klienditingimused broneeringu ja/või reisi jaoks) („Partneri Genius pakkumine“), peab ta pakkuma sellist partneri Genius pakkumist kõigi kohaldatavate broneeringute puhul ja Booking.com-iga kirjalikult kokkulepitud ajavahemikuks („Genius kampaaniaperiood“).
- c. Partner võtab teadmiseks, et kui ta soovib lõpetada partneri Genius pakkumise või lahkuda Genius programmist, peab ta Booking.com-ile sellest vähemalt kolmkümmend (30) päeva ette teatama, ning kui ta soovib uuesti osaleda Genius programmis ja/või pakkuda partneri Genius pakkumist, võib sellise uuesti osalemise suhtes kehtida järjekord (st ooteaeg), mis on täpsemalt sätestatud Genius programmi kõlblikkuse tingimustes või millest Booking.com on partnerit muul viisil kirjalikult teavitanud.

4. TÜHISTAMISED

- 4.1 Kui pool on broneeringu tühistanud, kohaldatakse kulude katmist vastavalt järgmisele:

Tühistamise tüüp	Tühistamise aeg	Kulude katmine (% netosummast kohalduva broneeringu eest)	Kulude katmise eest vastutav osapool
Kliendipoolne tühistamine	Rohkem kui tühistamise aeg enne pealevõtuaega	Kulusid ei kaeta	Ei kohaldu
	Vähem kui tühistamise aeg enne pealevõtuaega	Ei kohaldu Käsitletakse lõpetatud reisina ¹	Ei kohaldu
Kliendi mitte kohale ilumine	–	Ei kohaldu Käsitletakse lõpetatud reisina ²	Ei kohaldu
Partneripoolne keeldumine	Enam kui 24 tundi enne pealevõtuaega	Kulusid ei kaeta	Ei kohaldu
	Vähem kui 24 tundi, kuid rohkem kui 2 tundi enne pealevõtuaega	100%	Partner
	2 tundi või vähem enne pealevõtuaega	150%	Partner
Booking.com-i tühistamine – partneri süü ³	Rohkem kui tühistamise aeg enne pealevõtuaega	Kulusid ei kaeta	Ei kohaldu
	Vähem kui tühistamise aeg enne pealevõtuaega	100%	Partner
Booking.com-i tühistamine – süü puudub ⁴	Rohkem kui tühistamise aeg enne pealevõtuaega	Kulusid ei kaeta	Ei kohaldu
	Vähem kui tühistamise aeg enne pealevõtuaega	100%	Booking.com

5. MUUDATUSED PARTNERI TÖÖDOKUMENDIS

- 5.1 Booking.com võib aeg-ajalt uuendada ja muuta kogu käesolevat partneri töödokumenti või selle mis tahes osa, sealhulgas teenusetaset ja kohaldatavaid kulude katmise määrasid, teatades sellest partnerile eelnevalt vähemalt kolmekümne (30) päeva jooksul ette, kusjuures teate võib saata e-posti teel või muul Booking.com-i ja partneri vahelise lepingu alusel lubatud viisil. Etteteatamisperioodi jooksul võib partner soovi korral oma lepingu Booking.com-iga lõpetada. Käesoleva partneri töödokumendi mis tahes ajakohastatud või muudetud versioon asendab selle ja see on ülimuslik kehtiva versiooni suhtes alates teates märgitud kuupäevast. Kui partner ei esita Booking.com-ile sellist lõpetamisteadet käesolevas lõikes sätestatud etteteatamistähtaja jooksul, loetakse, et partner on partneri muudetud/täiendatud töödokumendi heaks kiitnud.

¹ Vastavalt üldiste kasutustingimuste punktile 7.7 (kliendi tühistamine ja mitte kohale ilumine)

² Vastavalt üldiste kasutustingimuste punktile 7.7 (kliendi tühistamine ja mitte kohale ilumine)

³ Kohaldatakse juhul, kui partner või temaga seotud osapooled on (Booking.com-i mõistliku arvamuse kohaselt) süüdi

⁴ Kohaldatakse juhul, kui partner või temaga seotud osapooled ei ole (Booking.com-i mõistliku arvamuse kohaselt) süüdi

OSA 2: BOOKING.COM-I PARTNERI API TEENUSETASEMETE LEPING

1. KOHALDUVUS

- 1.1 See osa 2: Booking.com-i partneri API teenusetaseme leping kehtib ainult siis, kui partner on Booking.com-i platvormiga ühendatud Booking.com-i partneri API kaudu.

2. BOOKING.COM-I PARTNERI API

- 2.1 Pooled tunnistavad ja nõustuvad, et Booking.com-i partneri API toimimine ei ole katkematu ega veatu ning see võib ajutiselt katkeda pooltest sõltumatutel põhjustel. Booking.com-i partneri API-t pakutakse „nagu see on“ ja ilma igasuguse garantiita.
- 2.2 Olenemata sellest, kas partner võtab ühendust otse Booking.com-i partneri API-ga või kolmanda osapoole tehnoloogiapartneri („kolmanda osapoole teenusepakkuja“) kaudu, nõustub partner järgmisega:
- a. **Töövõimeaja teenusetase:** Partner teeb äriselt mõistlikke jõupingutusi, et pakkuda teenuseid ülemaailmselt 99,8%-lise sihtühenduvuse töövõimeajaga. Kusjuures „töövõimeaeg“ on minutid, mille jooksul partneri broneerimissüsteem on ühendatud Booking.com-i partneri API-ga, mis võimaldab klientidel transporditeenuseid tellida ja sooritada reise mõõdetuna ühe kalendrikuu jooksul. Kõik välised tegurid, mis põhjustavad teenuse katkemise, näiteks kliendi internetiühenduse tõrge, latentsus avalikus internetis, marsruutimisprobleemid interneti tuumvõrgus jne, ei kuulu töövõimeaja teenusetaseme kohaldamisalasse.
- b. **Partneri API vastavus:** Partner ei tohi põhjustada häireid, katkestusi, kättesaadavuse kaotust ega muul viisil kahjustada Booking.com-i partneri API funktsionaalsust ning peab täitma kõik tehnilised nõuded ja Booking.com-i mõistlikud nõudmised, mis on seotud Booking.com-i partneri API integreerimise, toimimise, hoolduse, katkestamise, peatamise ja kasutamise lõpetamisega, ning neid täitma.
- c. **API uued versioonid:** Booking.com võib aeg-ajalt välja anda Booking.com-i partneri API uusi versioone uute funktsioonide ja võimalustega. Et vältida häireid partneri äritegevuses, teeb Booking.com mõistlikke jõupingutusi, et säilitada ühilduvus vähemalt ühe eelneva versiooniga. Juhul kui see ei ole võimalik või kui Booking.com otsustab järk-järgult kõrvaldada Booking.com-i partneri API vanema versiooni, annab Booking.com partnerile eelnevalt teada, et ta peaks minema üle Booking.com-i partneri API uuele versioonile.
- d. **API lõpp-punkti vastused:** Partner tagab iga lõpp-punkti jaoks reageerimisaja teenusetaseme (kaasa arvatud võrguaeg operaatori andmekeskusest) järgmiselt:

Lõpp-punkt	Reageerimisaja teenusetase	
Otsingutulemuste kättesaadavuse jaoks: /v2/search-results	Künnised	Reageerimisaja teenusetase
	99,95% protsentiil Kõigist broneeringutest, 1000 millisekundi vältel 99,95	<1000 millisekundit (keskmiselt üle 1 kuu)
	100%	<2500 millisekundit (keskmiselt üle 1 kuu)
Partnerite broneeringute nimekirja ripploendi jaoks: /v1/bookings	Partner ei tohiks seda teha enam kui kord iga 5 minuti jooksul.	
Broneeringu vastu võtmiseks või tagasi lükkamiseks: /v1/bookings/.../responses	Broneeringu või muudatuste vastuvõtmine või tagasilükkamine vastavalt teenusetasemetele, mis on sätestatud lõike 2.2 osas 1: Üldine teenusetasemete leping ja tegevusjuhend.	
Sõiduki ja juhi andmete esitamiseks: /v2/bookings/.../assignDriver	Sõiduki ja juhi andmete esitamine vastavalt teenusetasemetele, mis on sätestatud lõike 2.5 osas 1: Üldine teenusetasemete leping ja tegevusjuhend.	

3. VAHEJUHTUMITE HALDAMINE

- 3.1 Partner teeb kõik mõistlikud jõupingutused tagamaks, et kui ta avastab mis tahes ootamatu katkestuse, puuduse või muu kahju oma ühenduses Booking.com-i partneri API-ga või probleemid oma ühenduse või transporditeenuste (ja/või olenevalt olukorrast platvormi vahendusteenuste) täieliku toimimise ja tagamisega („vahejuhtum“), peab ta viivitamata tagama, et:
- a. teavitab Booking.com-i kirjalikult sellise vahejuhtumi üksikasjadest kolmekümne (30) minuti jooksul pärast vahejuhtumi toimumist (olenemata sellest, kas vahejuhtum toimub tööajal või mitte);
- b. rakendab kiireid parandusmeetmeid vahejuhtumi võimalikult kiireks lahendamiseks (või nõudma oma kolmandast isikust teenusepakkuja võimalikult kiiret parandusmeetmete rakendamist);
- c. esitab Booking.com-i nõudmisel kõik üksikasjad vahejuhtumi kohta, näiteks vahejuhtumile järgneva põhjuse aruande; ja
- d. hoiab Booking.com-i mõistlikult kursis vahejuhtumi lahendamise seisu ja hinnangulise ajaga.
- 3.2 Partner teeb regulaarselt andmete varukoopiaid, et vältida pikki seisakuid ja et vahejuhtumi korral saaks kõik andmed taastada ja uuesti kättesaadavaks teha maksimaalselt 24 tunni jooksul.

4. PLANEERITUD KATKESTUSED JA MUUDATUSTE HALDAMINE

- 4.1 Kui partner muudab oma süsteemi nii, et see mõjutab tema ühendust Booking.com-i partneri API-ga funktsionaalsuse, ulatuse või jõudluse osas, teavitab partner Booking.com-i nendest muudatustest võimalikult kiiresti ja igal juhul kahe (2) nädala jooksul alates muudatuse tegemisest partneri abikeskuse kaudu.
- 4.2 Partneril on lubatud teha plaanilisi hoolduskatkestusi („Plaaniline katkestus“), kui ta tagab, et:
- a. planeeritud katkestusi ei ole rohkem kui kaheksa (8) tundi kalendrikuus;
- b. ükski plaaniline katkestus ei kesta kauem kui kaks (2) tundi, kusjuures iga üksiku plaanilise katkestuse vahel peab olema vähemalt neli (4) tundi;
- c. plaaniline katkestus ei toimu ajavahemikus reede 19:00 UK GMT kuni pühapäev 23:59 UK GMT, välja arvatud juhul, kui:
- tööd on vajalikud olulise vahejuhtumi kõrvaldamiseks, misjuhtul tuleb Booking.com-ile sellest võimaluse korral kirjalikult ette teatada; või
 - Booking.com on eelnevalt kirjalikult nõustunud tööde peatamisega.

OSA 3: NÕUDLUSE LÄHEDES JA NÕUDMISEL

1. KOHALDUVUS

1.1 See osa 3: „Nõudluse läheduses“ ja „nõudmisel“ kehtivad ainult siis, kui partner on Booking.com-iga kirjalikult kokku leppinud, et ta võimaldab nõudluse läheduses ja nõudmisel broneeringuid.

1.2 Käesoleva partneri töödokumendi teatavaid nõudeid muudetakse nõudluse lähedaste ja nõudmisel broneeringute puhul järgmiselt:

Viide	Teema	Nõudluse lähedased nõuded	Nõudmisel nõuded
Lõige 2.2 (Vastuvõetavus)	Vastuvõetavuse teenusetase	Vastuvõtmine peab laekuma partneri broneerimissüsteemist 10 sekundi jooksul alates broneeringu tegemisest või muutmisest.	Vastuvõtmine peab laekuma partneri broneerimissüsteemist 10 sekundi jooksul alates broneeringu tegemisest või muutmisest.
Lõige 2.5 (Juhi ja sõiduki hindamine)	Juhi ja sõiduki andmete teenusetase	Nii kiiresti kui mõistlikult võimalik, aga igal juhul vähemalt kuni 15 minutit enne pealevõtuaega.	10 sekundi jooksul alates broneeringu tegemisest.
Lõige 2.6 (Kliendi reisi jälgimine)	Nõuded kliendi reisi jälgimiseks	Nagu nõutud vastavalt lõikele 2.6.	Pole nõudeid, mis peaks vastama lõikele 2.6.
Lõige 2.8a (Minimaalne ooteaeg)	Minimaalse ooteaja nõue ootamiseks pealevõtukohas	Nagu nõutud vastavalt lõikele 2.8a.	Nagu nõutud vastavalt lõikele 2.8a, välja arvatud järgnevad definitsioonid, mis peavad tähendama järgmist: „Minimaalne ooteaeg lennujaamas“ – 5 minutit lennujaama pealevõtmiskohas alates pealevõtuaajast või kauem, nagu on partner oma lõpp-sõidukiparkide ja/või sõidukijuhtidega kokku leppinud. „Minimaalne ooteaeg mitte lennujaamas“ – 5 minutit mitte lennujaama pealevõtmiskohas alates pealevõtuaajast või kauem, nagu on partner oma lõpp-sõidukiparkide ja/või sõidukijuhtidega kokku leppinud.
Lõige 2.9b (Õigeaegne saabumine)	Nõue järgida õigeaegse saabumise teenusetasemeid ja maksta kohaldatavaid kulude katmisi	Pole nõudeid, mis peaks vastama lõikele 2.9b.	Pole nõudeid, mis peaks vastama lõikele 2.9b.
Lõige 3.7 (Korrekse teenuse osutamise teenusetase)	Nõue järgida korrektse teenuse osutamise teenusetasemeid ja maksta kohaldatavaid kulude katmisi	Nagu nõutud vastavalt lõikele 3.7.	Pole nõudeid, mis peaks vastama lõikele 3.7.
Lõige 4 (Tühistamine)	Nõue järgida korrektse tühistamise teenusetasemeid ja maksta kohaldatavaid kulude katmisi	Pole nõudeid, mis peaks vastama lõikele 4.	Pole nõudeid, mis peaks vastama lõikele 4.
Eelistatud partnerprogrammid	Kvaliteedimõõdikud, mille alusel määratakse kindlaks, kas partner kvalifitseerub eelistatud partnerprogrammi	Nõudluse lähedaste broneeringute kvaliteedimõõdikud ei aita kaasa eelistatud partnerprogrammi kõlblikkusele.	Nõudmisel broneeringute kvaliteedimõõdikud ei aita kaasa eelistatud partnerprogrammi kõlblikkusele.

1.3 Kahtluste vältimiseks kehtivad kõik muud käesolevas partnerprogrammi dokumendis sätestatud tingimused nõudluse lähedaste ja nõudmisel broneeringute suhtes.