

OPERATIVNI DOKUMENT ZA PARTNERE

OPERATIVNI DOKUMENT ZA PARTNERE

DIO 1: DEFINICIJE KOJE SE ODNOSE NA OVAJ OPERATIVNI DOKUMENT ZA PARTNERE

1. DEFINICIJE

U ovom Operativnom dokumentu za partnere sljedeći dodatni pojmovi imat će sljedeća značenja:

POJAM	DEFINICIJA
Distribucijski partner	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Minimalno razdoblje čekanja u zračnoj luci	znači 45 minuta za Lokaciju preuzimanja u zračnoj luci od Vremena preuzimanja, osim ako nije drugačije dogovoreno u pisanom obliku s voditeljem Booking.com računa, uz dodatak bilo kojeg primjenjivog Vremenskog pomaka koje je unaprijed dogovoreno.
Lokacija preuzimanja u zračnoj luci	znači Lokacija preuzimanja kako je navedeno u Rezervaciji za koju Booking.com utvrdi da je kategorizirana kao da se nalazi unutar područja zračne luke.
Dodijeljen	znači da je Partner dodijelio točno određenog, imenovanog Vozač , ako je to primjenjivo, Krajnju flot za izvršenje Putovanja. Smatra se da je Vozač (ili Krajnja flota, ovisno o slučaju) dodijeljen Putovanju nakon što Partner Booking.com-u dostavi sve Podatke o vozilu i vozaču.
Prosječna ocjena recenzije	znači prosječna ocjena pitanja o ukupnoj ocjeni iz ankete nakon vožnje (napominjemo da će ova ocjena isključiti sve Vožnje kod kojih je podnesena pritužba i za koje je utvrđeno da Partner (i Vozač i/ili Krajnja flota) nisu krivi).
Rezervacija	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Booking.com-ov API za partnere	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Podaci Booking.com-a	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Otkazivanje	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Vrijeme najave otkazivanja	znači određeno razdoblje prije Vremena preuzimanja tijekom kojeg je Korisniku dopušteno otkazati Rezervaciju uz puni povrat novca, a Partneru neće biti plaćena Cijena za Rezervaciju; to vremensko razdoblje dogovora se s vremena na vrijeme između Booking.com-a i Partnera i bilježi se u Booking.com-ovu API-ju za partnere i/ili Portalu za partnere.
Povrat troškova	znači, u skladu s kontekstom, ili: (a) iznose koji se od Partnera potražuju i koje on plaća za štetu koju je pretrpio Booking.com zbog toga što Partner ne ispunjava Razine usluge navedene u ovom Operativnom dokumentu za partnere; ili (b) iznose koji se potražuju od relevantne strane i koje ona plaća za štetu nastalu zbog Otkazivanja, u svakom slučaju kako je navedeno u ovom Operativnom dokumentu za partnere ili kako su se strane, jednom ili više puta, drugačije dogovorile u pisanom obliku.
Korisnik	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Otkazivanje od strane Korisnika	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Nepojavljivanje Korisnika	ima značenje koje je dano u stavku 2.8b ovog Operativnog dokumenta za partnere.
Stopa odbijanja	znači postotak Rezervacija koje je Partner odbio.
Vozač	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Vozač je dodijeljen	označava postotak vožnji s potpunim Podacima o vozilu i vozaču koje je obavio Partner.
Kašnjenje vozača	znači kašnjenje pri čemu Vozilo i njegov Vozač nisu prisutni na Lokaciji preuzimanja u Vrijeme preuzimanja.
Ažuriranje od vozača	znači potvrde u stvarnom vremenu koje mogu uključivati (ali nisu ograničene na): praćenje lokacije; potvrde geografske širine i dužine; potvrdu da je Vozač na putu prema Rezervaciji; potvrdu kad Vozač stigne na Lokaciju preuzimanja; potvrdu kad Vozač dočeka Korisnika i/ili započne putovanje; potvrdu kad Korisnik bude iskrcan na Lokaciji iskrcanja i da je Putovanje dovršeno; i bilo koje drugo Ažuriranje od vozača koje se traži u Booking.com-ovom API-ju za partnere i/ili na Portalu za partnere ili putem njih.
Registrirana ažuriranja od vozača	znači postotak neotkazanih Putovanja koje su obavili Partner i njegovi Vozači i, ako je to primjenjivo, Krajnja flota, za koja su podaci o Ažuriranjima Vozača zabilježeni pri Booking.com-u.
Nepojavljivanje Vozača	znači Putovanja na kojima se Vozač ili Vozilo nisu pojavili na Lokaciji preuzimanja u Vrijeme preuzimanja i/ili nisu čekali cijelo Minimalno razdoblje čekanja.

Lokacija iskrcaja	znači lokacija na koju Korisnik treba biti prevezen Vozilom kojim upravlja Vozač kako je navedeno u Pojednostima o Rezervaciji koje je Partneru dostavio Booking.com.
Krajnja flota	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Procijenjeno vrijeme čekanja	znači vrijeme za Rezervacije na zahtjev koje Partner procjenjuje da će biti potrebno Vozaču i Vozilu da stignu na Lokaciju preuzimanja.
Dodatne usluge	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Program Genius	znači Booking.com-ov (i/ili njegovog Povezanog društva Booking.com B.V.) program nagrađivanja vjernosti i program zatvorene grupe korisnika.
Incident	znači događaj koji dovede do toga da Korisnik podnese pritužbu; na primjer, Incident može uključivati (ali nije ograničen na) nečisto Vozilo, nižu kategoriju Vozila od rezervirane, neispunjavanje zahtjeva za, primjerice, dječju sjedalicu, prometnu nezgodu, bilo koji drugi događaj koji je naveden kao incident na Portalu za partnere ili o kojem je Booking.com na drugi način obavijestio Partnera kao o incidentu u ove svrhe.
Stopa incidenata	znači postotak Putovanja koja su uključivala neki Incident.
Nedovršeno putovanje	znači Vožnja koju Vozač nije dovršio zbog pogreške Vozača, na primjer (ali ne ograničavajući se na) u odnosu na Korisnika koji je prevezen na pogrešnu Lokaciju iskrcaja kao rezultat pogreške Vozača.
Pogrešno vozilo	znači tip vozila koji nije isti kao tip vozila koji je Korisnik rezervirao, primjerice: (i) tip vozila je niže kategorije od rezervirane (na primjer, trebao je biti luksuzni poslovni automobil, a dostavljen je standardni limuzinski automobil; ili je trebalo biti električno ili hibridno vozilo, a dolazi standardni benzinski ili dizelski automobil), (ii) tip vozila ima manji kapacitet od traženog kapaciteta putnika ili prtljage kako je navedeno u Rezervaciji (na primjer, trebalo je biti minibus vozilo za sedam putnika, ali dolazi kao dvije limuzine za po četiri osobe). Kako bi se izbjegle bilo kakve nedoumice, ozilo više kategorije ne klasificira se kao Pogrešno vozilo.
Početno procijenjeno vrijeme dolaska Vozača	znači vrijeme kod Rezervacija na zahtjev za koje Partner procjenjuje da će Vozaču i Vozilu biti potrebno da stignu na Lokaciju preuzimanja nakon što je određeni Vozač Dodijeljen toj određenoj Rezervaciji. Početno procijenjeno vrijeme dolaska Vozača može se razlikovati od Procijenjenog vremena čekanja.
Putovanje	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Vrijeme najave	znači fiksno vremensko razdoblje između dva (2) sata i dvadeset i četiri (24) sata kao minimalno vrijeme prije početka Putovanja koje Partner, njegovi Vozači i, ako je to primjenjivo, Krajnja flota mogu podržati, a koje se s vremena na vrijeme dogovara između Booking.com-a i Partnera i bilježi u Booking.com-ovom API-ju za partnere i/ili na Portalu za partnere.
Minimalno razdoblje čekanja	znači Minimalno razdoblje čekanja u zračnoj luci ili Minimalno razdoblje čekanja izvan zračne luke, prema potrebi.
Rezervacija u kratkom roku	znači Rezervacija kod koje je zatraženo Vrijeme preuzimanja dulje od 30 minuta, a kraće od 120 minuta računajući od trenutka kada je Korisnik izvršio Rezervaciju (ili Booking.com, kad se radi o Zamjenskoj vožnji).
Neto iznos	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Minimalno razdoblje čekanja izvan zračne luke	znači 15 minuta za Lokaciju preuzimanja izvan zračne luke od Vremena preuzimanja, osim ako nije drugačije dogovoreno u pisanom obliku s voditeljem Booking.com računa, uz dodatak bilo kojeg primjenjivog Vremenskog pomaka koje je unaprijed dogovoreno.
Lokacija preuzimanja izvan zračne luke	znači Lokacija preuzimanja kako je navedeno u rezervaciji za koju Booking.com utvrdi da je kategorizirana kao da se nalazi izvan područja zračne luke.
Radno vrijeme	znači radno vrijeme Partnerova ureda prema dogovoru strana, jednokratnom ili višekratnom, u pisanom obliku i registrirano u Booking.com-ovu API-ju za partnere i/ili Portalu za partnere.
Vremenski pomak	znači vrijeme dodano Vremenu preuzimanja koje je navedeno u rezervaciji specifično za tu Lokaciju preuzimanja u zračnoj luci kako bi se Korisniku omogućilo dulje vrijeme za prolazak kroz osiguranje i preuzimanje prtljage.
Na zahtjev	znači Rezervacija kod koje zatraženo Vrijeme preuzimanja iznosi od nula do 30 minuta od trenutka kada Korisnik izvrši Rezervaciju (ili Booking.com, kad se radi o Zamjenskoj vožnji);
Na vrijeme	ima značenje koje je dano u stavku 2.9a ovog Operativnog dokumenta za partnere.
Odbijanje od strane Partnera	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Portal za partnere	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.

Osobni podaci	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Lokacija preuzimanja	znači lokacija na kojoj se Korisnik treba sastati s Vozačem u Vrijeme preuzimanja kako bi započeo Putovanje (kako je navedeno u Pojednostima o rezervaciji koje je Booking.com dostavio Partneru ili njegovom Vozaču ili Krajnjoj floti, ovisno o slučaju).
Vrijeme preuzimanja	znači vrijeme u koje se Korisnik treba sastati s Vozačem na Lokaciji preuzimanja kako bi započeo Putovanje (kako je navedeno u Pojednostima o rezervaciji koje je Booking.com dostavio Partneru ili njegovom Vozaču ili Krajnjoj floti, ovisno o slučaju), a koje je izmijenjeno u skladu sa stavkom 2.6 (<i>Praćenje putovanja Korisnika</i>).
Ocjena nakon Vožnje	znači ocjena koju Korisnik ostavi putem ankete nakon završetka Putovanja. Ocjena se rangira od 1 do 5, pri čemu je 5 najviša ocjena.
Unaprijed rezervirano	znači Rezervacija kod koje je zatraženo Vrijeme preuzimanja iznosi 120 minuta ili više od trenutka kada Korisnik izvrši Rezervaciju (ili Booking.com, kad se radi o Zamjenskoj vožnji).
Plan poboljšanja kvalitete	znači postupak u koji će Partner ući u slučaju da ne ispuni minimalna očekivanja u pogledu kvalitete, a što će Booking.com potvrditi e-poštom ili putem Portala za partnere.
Cijene	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Zamjenska vožnja	znači Rezervacija koju je u ime Korisnika zatražio Booking.com ili tim korisničke službe Distribucijskog partnera (ili automatskim putem Platforme Booking.com) i koju je Partner prihvatio (u ime svojih Vozača i/ili Krajnje flote) kako bi dovršio Putovanje Korisnika ako Booking.com smatra da nije vjerojatno da će drugi Booking.com-ov partner obaviti Rezervaciju ili na drugi način nije uspio, a takva Zamjenska vožnja može biti Unaprijed rezervirana, Rezervacija u kratkom roku ili Na zahtjev i prema njoj će se postupati u skladu s tim.
Maloprodajna cijena	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Razine usluga	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Vozilo više kategorije	znači vrsta vozila koja je više kategorije u odnosu na vrstu vozila koju je Korisnik rezervirao, primjerice: (i) Korisnik je naručio standardnu limuzinu, ali je dobio automobil luksuzne poslovne klase, (ii) Korisnik je naručio vozilo sa 7 sjedala s prtljagom, ali je minibus imao sjedala za 10 putnika i prtljagu, (iii) Korisnik je naručio benzinsku ili dizelsku standardnu limuzinu, ali je dobio hibridnu ili električnu limuzinu. Kako bi se izbjegle bilo kakve nedoumice, ako je Korisnik naručio standardnu limuzinu, osiguravanje minibusa/kombija s više od četiri putnika neće se smatrati „Vozilom više kategorije“.
Vozilo	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.
Podaci o vozilu i vozaču	ima značenje dano u Općim uvjetima i odredbama.

DIO 1: OPĆI UGOVOR O RAZINAMA USLUGA I OPERATIVNI POSTUPCI

1. RAZINE USLUGA

1.1 Razine usluga i Povrat troškova

- a. Ako je Razina usluge navedena u ovom Operativnom dokumentu za partnere, Partner je dužan osigurati da se mjerni podaci učinka koji se zahtijevaju Razinom usluge postignu kao minimalni učinak. U slučaju da se Razina usluge ne poštuje i postoji Povrat troškova koji je naveden kao primjenjiv na postignutu Razinu usluge, Booking.com zadržava pravo naplate Povrata troškova, koji se mogu odbiti od Neto iznosa.
- b. Obje strane suglasne su da Povrat troškova predstavlja razmjerni iznos štete koju je pretrpio Booking.com uslijed neuspjeha Partnera (ili Vozača ili Krajnje flote) da postigne tu Razinu usluge. Strane su suglasne i prihvaćaju da se iznosi obično određuju i izračunavaju kao postotak Neto cijene koji u prosjeku odražava štetu koju je pretrpio Booking.com.
- c. Pravo Booking.com-a na primitak Povrata troškova dodatak je i neće utjecati na pravo Booking.com-a ili bilo kojeg od njegovih Distribucijskih partnera da traže bilo koji drugi pravni lijek koji bi im inače bio dostupan.

1.2 Usklađenost s Dokumentom o operativnim postupcima

- a. Partner potvrđuje da je primio na znanje da stupanj u kojem se Partner pridržava zahtjeva navedenih u ovom Dokumentu o operativnim postupcima može utjecati na broj Rezervacija koje Partner može primiti, a Booking.com (i njegovi Distribucijski partneri) zadržava pravo prilagoditi poredak na Platformi Booking.com putem Programa povlaštenih partnera i/ili Programa Genius ili na drugi način odražavati navedeno.

2. OPĆI OPERATIVNI POSTUPCI

2.1 Radno vrijeme i dostupnost za preuzimanje:

- a. Partneri moraju biti u mogućnosti ispuniti i osigurati da Vozači i, ako je to primjenjivo, Krajnja flota ispunjavaju Rezervacije na sljedećoj osnovi:

Način rezerviranja	Razina usluge dostupnosti preuzimanja
Portal za partnere	U skladu s vremenima preuzimanja koje je postavio na Portalu za partnere.
Booking.com-ov API za partnere	Dvadeset i četiri sata dnevno, sedam dana u tjednu, 365 dana u godini, bez obzira na radno vrijeme.

- b. Partner i Vozač i, ako je to primjenjivo, Krajnja flota moraju biti dostupni putem telefona u svakom trenutku dok pružaju Usluge prijevoza Korisnicima, bez obzira na radno vrijeme.

2.2 Prihvaćanje:

- a. Partner će dobivati i prihvaćati Rezervacije u skladu sa sljedećim:

Način rezerviranja	Način prihvaćanja Rezervacija ili izmjena Rezervacija	Razina usluge prihvaćanja
Portal za partnere	Ako je Rezervacija (ili izmjena) poslana kad Vrijeme preuzimanja ne prethodi Vremenu najave, Partner mora uložiti sve razumne napore kako bi odmah prihvatio (ili odbio) Rezervaciju na Portalu za partnere. Ako Partner nije potvrdio prihvaćanje, smatra se da je Partner prihvatio Rezervaciju.	<u>Unutar radnog vremena:</u> Svi razumni naponi da se Rezervacija odmah prihvati (ili odbije) na Portalu za partnere u roku od jednog (1) sata od primitka Rezervacije. <u>Izvan radnog vremena:</u> Svi razumni naponi da se odmah prihvati (ili odbije) Rezervacija na Portalu za partnere u roku od jednog (1) sata od ponovnog započinjanja Radnog vremena. Ako Partner nije potvrdio prihvaćanje, smatra se da je Partner prihvatio Rezervaciju.
Booking.com-ov API za partnere	Kad Booking.com zaprimi prihvaćanje iz partnerova sustava za rezervacije da je Rezervacija (ili izmjena) potvrđena, smatra se da je Partner prihvatio Rezervaciju.	Prihvaćanje mora biti zaprimljeno iz Partnerova sustava za rezervacije u roku od 10 sekundi od trenutka kad je Rezervacija izvršena ili izmijenjena.

2.3 Posebni zahtjevi i izmjene

- a. Booking.com će pravovremeno proslijediti pojedinosti o svim posebnim zahtjevima Korisnika u vezi s Rezervacijom, a Partner mora uložiti sve razumne napore kako bi im udovoljio i uskladio se s njima te osigurao da Vozači i, ako je to primjenjivo, Krajnja flota udovoljavaju i postupaju u skladu sa svim takvim posebnim zahtjevima. Booking.com nije odgovoran ni na koji način u pogledu bilo kakvih posebnih zahtjeva ili načina na koji se oni ispunjavaju.
- b. Izmjene prije Putovanja: Ako Korisnik zatraži drugačije Putovanje od onog navedenog u Pojednostima o rezervaciji prije Vremena preuzimanja, Partner (i njegov Vozač i/ili Krajnja flota, ovisno o slučaju) uputit će Korisnika da se obrati službi za korisnike Booking.com-a kako bi izvršili te izmjene. Partner će prihvatiti i pridržavati se svih izmjena Rezervacije koje je Booking.com priopćio prije Vremena preuzimanja bez ikakve dodatne naknade, osim što će se sve veće bitne izmjene (koje je Booking.com razumno takvima procijenio) Rezervacije klasificirati kao Otkazivanje od strane korisnika i nova Rezervacija. Svi dodatni troškovi za izmjene koje Korisnik zatraži prije početka Putovanja trebaju se dogovoriti s Booking.com-om na način koji Booking.com može propisati jednokratno ili više puta (u tom se slučaju takvi dodatni troškovi smatraju dijelom Maloprodajne cijene).
- c. Izmjene tijekom Putovanja: Ako Korisnik zatraži Putovanje različito od onog navedenog u Pojednostima o rezervaciji dok je Putovanje s njime u tijeku, Vozač i Korisnik trebali bi se dogovoriti o svakoj ruti i plaćanju bilo kakvih dodatnih troškova. Partner mora osigurati da Vozač na odgovarajuć i razuman način razmotri manje zahtjeve i uključiti ih kao dio izvorne Rezervacije bez ikakve dodatne naknade. Sve prilagodbe i dodatne naknade koje su dogovorene s Korisnikom tijekom Putovanja Korisnik bi trebao platiti izravno Vozaču (u tom se slučaju dodatna naknada neće smatrati dijelom Maloprodajne cijene).

2.4 Dodatne usluge

- a. Booking.com i Partner mogu se s vremen na vrijeme pisanim putem dogovoriti o dodatnim uslugama.
- b. Ako je to primjenjivo u odnosu na Rezervaciju, pružanje Dodatnih usluga smatrat će se dijelom Usluga prijevoza na koje su Partner i Vozač i, prema potrebi, Krajnja flota obvezni i koje imaju odgovornost pružiti. Svaka naknada za Dodatne usluge stoga čini dio Maloprodajne cijene, a Dodatne usluge plaćaju se po navedenim Cijenama. Povrat troškova primjenjivat će se na takve Dodatne usluge (prema potrebi).

2.5 **Dodjela Vozača i Vozila:**

- a. Partner mora Booking.com-u dostaviti ili osigurati dostavljanje Podataka o vozilu i vozaču koji se primjenjuju na Rezervaciju u skladu sa sljedećim:

Način rezerviranja	Način dostavljanja Podataka o vozilu i vozaču	Razina usluge za Podatke o vozilu i vozaču
Portal za partnere	Putem Portala za partnere	Što je prije moguće, ali u svakom slučaju u bilo kojem trenutku do jedan sat prije Vremena preuzimanja.
Booking.com-ov API za partnere	Putem Booking.com-ova API-ja za partnere	Što je prije moguće, ali u svakom slučaju u bilo kojem trenutku do jedan sat prije Vremena preuzimanja.

- b. U slučaju da Vozač nije dodijeljen rezervaciji u skladu s vremenskim okvirima navedenim u ovom stavku 2.5, Booking.com zadržava pravo otkazati (i preraspodijeliti) takvu Rezervaciju. Takvo otkazivanje tretirat će se kao da se radi o Odbijanju od strane Partnera, osim što će Booking.com prema vlastitom nahođenju odlučiti hoće li se odreći bilo kojeg primjenjivog Povrata troškova.

- c. Partner mora osigurati da Vozač koji je dodijeljen za dovršetak Rezervacije unaprijed dobije sve pojedinosti o Rezervaciji.

2.6 **Praćenje putovanja Korisnika**

- a. Ako je Korisnikov let do Lokacije preuzimanja izmijenjen (npr. ako Korisnikov let urani ili kasni), Vrijeme preuzimanja treba prilagoditi tako da odražava razliku između planiranog i stvarnog vremena dolaska leta. To ima prednost nad izvornim Vremenom preuzimanja za tu Rezervaciju (i sve reference na Vrijeme preuzimanja tumače će se u skladu s time) i koristi se u mjerenju relevantnih Razina usluge. Na primjer: ako Korisnikov let kasni 30 minuta, Vrijeme preuzimanja trebalo bi kasniti 30 minuta; ako Korisnikov let kasni 45 minuta, Vrijeme preuzimanja trebalo bi pomaknuti 45 minuta kasnije.
- b. Partner je odgovoran za praćenje takvih kašnjenja i/ili prijevremenih dolazaka i poduzimanje nužnih prilagodbi kako bi se osiguralo da Vozač Na vrijeme bude na Lokaciji preuzimanja.
- c. U slučaju letova koji su preusmjereni na novu Lokaciju preuzimanja, Partner će uložiti razumne napore kako bi dovršio Rezervaciju, međutim, ako je preusmjerenje izvršeno:
- prije Vremena najave za novu Lokaciju preuzimanja koju Partner ne može pokriti, Partner će odmah obavijestiti Booking.com ako neće moći pokriti tu novu Lokaciju preuzimanja i otkazati Rezervaciju kao Odbijanje od strane Partnera;
 - nakon Vremena najave za novu Lokaciju preuzimanja koju Partner ne može pokriti, Partner će to tretirati kao Nepojavljivanje Korisnika i slijediti korake iz stavka 2.8b (*Nepojavljivanje korisnika*).

2.7 **Ažuriranja od vozača**

- a. Partner mora osigurati da svaki od njegovih Vozača i, ako je to primjenjivo, Krajnja flota, osigura Ažuriranja od vozača:
- korištenjem Booking.com-ove mobilne aplikacije za vozače (ili drugim načinom ili sustavom (uključujući Booking.com-ov API za partnere (ako je primjenjivo) ili Portal za partnere) koji se može jednom ili više puta ažurirati prema isključivom vlastitom nahođenju Booking.com-a); ili
 - prema isključivom vlastitom nahođenju Booking.com-a i prema dogovoru s Partnerom, putem slične aplikacije koju koristi Partner ili drugog sustava, pod uvjetom da takva aplikacija ili druga komunikacija moraju dostaviti jednakovrijedne informacije Booking.com-u.
- b. Ako je od Partnera zatraženo dostavljanje Ažuriranja od vozača, Partner potvrđuje da je primio na znanje i slaže se da nemogućnost Vozača i/ili Krajnje flote da dostave takva Ažuriranja od Vozača može dovesti do:
- toga da Booking.com uskrati plaćanje za relevantnu Rezervaciju (koje Booking.com ima pravo uskratiti);
 - suspenzije ili isključenja Partnera iz primanja Rezervacija (uključujući isključenje iz relevantnih rezultata pretraživanja);
 - uvođenja u Plan poboljšanja kvalitete;
 - preraspodjele budućih Rezervacija drugom partneru Booking.com-a; i/ili
 - traženja i naplate relevantnih Povrata troškova od Partnera.
- c. U slučaju da Partner osporava primjenu Povrata troškova, dužan je pružiti dokaze u prilog sporu ili problemu tako da Booking.com-u dostavi točne podatke o Registriranim ažuriranjima od vozača. U nedostatku Ažuriranja od vozača ili ako se utvrdi da Ažuriranja od Vozača nisu točna, Partner potvrđuje i pristaje na sljedeće:
- možda će morati dostaviti dodatne dokaze, a takve dokaze Partner mora dostaviti Booking.com-u što je prije moguće, a najkasnije u roku od sedam (7) dana od bilo kojeg zahtjeva; i
 - Povrat troškova primjenjivat će se prema isključivom i apsolutnom nahođenju Booking.com-a.

2.8 **Vrijeme čekanja i preuzimanja Korisnika**

- a. **Minimalno razdoblje čekanja:** Partner mora osigurati da Vozač čeka Korisnika na Lokaciji preuzimanja tijekom Minimalnog razdoblja čekanja te tijekom Vremenskog pomaka (ako je primjenjivo) za sve Rezervacije.
- b. **Nepojavljivanje korisnika:** Ako Korisnik ne stigne na Lokaciju preuzimanja u Vrijeme preuzimanja (ili do kraja Minimalnog razdoblja čekanja, ako je primjenjivo), može se smatrati da se radi o „**Nepojavljivanju korisnika**“. U slučaju Nepojavljivanja korisnika, Partner se (ili Vozač ili Krajnja flota, prema potrebi) mora obratiti Booking.com-u slanjem otkazivanja putem API-ja ili telefonom kako bi obavijestio o situaciji i dobio potvrdu da može smatrati da je rezervacija otkazana i da se primjenjuje status „Povlačenje“, što znači da Partner i Vozač mogu nastaviti svoj uobičajeni radni proces.

2.9 **Dolazak na vrijeme**

- a. Partner mora osigurati da Vozilo i njegov Vozač stignu na vrijeme za početak putovanja („**Na vrijeme**“) dolaskom na Lokaciju preuzimanja u Vrijeme preuzimanja (ili u vrijeme izmijenjeno bilo eventualnim Vremenskim pomacima ili prema stavku 2.6 (*Praćenje putovanja Korisnika*)). Jasnoće radi, Vozač i Vozilo mogu biti Na vrijeme tek nakon što stignu na točno određeno mjesto susreta na Lokacijama preuzimanja kako je navedeno na Portalu za partnere i/ili Booking.com-ovom API-ju za partnere. Booking.com i Partner dogovoriti će točno određena mjesta susreta za Lokacije preuzimanja u glavnim putničkim čvorištima (zračne luke, željeznički kolodvori i luke).
- b. U svakom slučaju, s Vozačem ili Vozilom koji nisu prisutni na točnom mjestu susreta na Lokaciji preuzimanja i Na vrijeme postupat će se u skladu s Razinama usluge navedenima u nastavku:

Vrsta preuzimanja	Definicija	Povrat troškova (plaća Partner kao % Neto iznosa za tu određenu Rezervaciju)
Sve Lokacije preuzimanja	Nepojavljivanje vozača	150 %
	Svako Kašnjenje vozača kad Partner ne može dostaviti Booking.com-u nikakav dokaz da su Partner ili Vozač ili Krajnja flota (ovisno o slučaju) kontaktirali Korisnika kako bi ga obavijestili o Kašnjenju vozača	150 %
Lokacija preuzimanja izvan zračne luke	Kašnjenje vozača do 15 minuta od Vremena preuzimanja kad partner može dostaviti Booking.com-u dokaz da su se Partner ili Vozač ili Krajnja flota (ovisno o slučaju) obratili Korisniku kako bi ga obavijestili o Kašnjenju vozača	50 %
	Kašnjenje vozača više od 15 minuta od Vremena preuzimanja	150 %
Lokacija preuzimanja u zračnoj luci	Kašnjenje vozača više od 20 minuta od Vremena preuzimanja kad Partner može dostaviti Booking.com-u dokaz da su Partner ili Vozač ili Krajnja flota (ovisno o slučaju) kontaktirali Korisnika kako bi ga obavijestili o Kašnjenju vozača	50 %
	Kašnjenje Vozača od više od 20 minuta, a najviše do 30 minuta od vremena preuzimanja kad partner može dostaviti Booking.com-u dokaz da su se Partner ili Vozač ili Krajnja flota (ovisno o slučaju) obratili Korisniku kako bi ga obavijestili o Kašnjenju vozača	80 %
	Kašnjenje vozača više od 30 minuta od Vremena preuzimanja	150 %

- c. Partner mora obavijestiti Booking.com i Korisnika o svim Kašnjenjima vozača što je prije moguće putem Booking.com-ova API-ja za partnere ako je dostupan, a u suprotnom putem telefona.

3. STANDARDI KVALITETE

3.1 Pružanje usluga:

- a. Partner mora osigurati da Vozači:
- budu profesionalni i ljubazni prema Korisnicima u svakom trenutku i da pružaju pomoć i smjernice Korisniku kad god je to moguće;
 - slušaju i poštuju želje Korisnika u vezi s unutrašnjošću Vozila, osobito poštujući privatnost Korisnika unutar Vozila;
 - koriste svoje znanje o cestama i trenutnim uvjetima u prometu kako bi dovršili Rezervaciju što je brže i sigurnije moguće;
 - utvrde jesu li ukrcali Korisnika tako da zatraže njegovo ime i provjere imaju li točnu Lokaciju iskrcaja; i
 - dosegnu ili premaše Minimalnu ocjenu koju je Booking.com utvrdio za predmetno Područje, a koju Booking.com može jednom ili više puta ažurirati prema vlastitom nahođenju.
- b. Partner se mora pobrinuti i osigurati da se i Vozači i, ako je to primjenjivo, Krajnja flota, pobrinu da Vozila:
- budu sigurna, čista, nepušačka, bez neugodnih mirisa, udobna, potpuno funkcionalna i u voznom stanju te da imaju naznačen broj slobodnih mjesta i prtljažni prostor koje Korisnik može koristiti kako je navedeno u Rezervaciji; i
 - točno odgovaraju svim zahtjevima navedenim u Rezervaciji, uključujući u pogledu kvalitete i usluge.
- c. Ako se Vozilo pokvari ili sudjeluje u nezgodi tijekom Putovanja, Partner će zatražiti da Vozač pokuša dovršiti Putovanje što je prije moguće ako je to sigurno i izvedivo. U protivnom, Partner će organizirati i nabaviti alternativna sredstva tako da Korisnik može dovršiti Putovanje.

3.2 Praćenje učinka u pogledu kvalitete:

- a. Partner mora osigurati da se Usluge prijevoza obavljaju u skladu s najvišim standardima kvalitete, što uključuje, među ostalim, sljedeće:
- nakon primitka Rezervacije, Partner mora osigurati da se Rezervacija odmah dodijeli Vozaču u skladu s odgovarajućom Razinom usluge;
 - osiguravanjem točnih Ažuriranja od vozača, pri čemu će se Registrirana ažuriranja od vozača smatrati netočnima ako su:
 - poslana istodobno;
 - poslana s netočne lokacije;
 - održavanje dobre Prosječne ocjene koju određuje Booking.com;
 - održavanje niske Stope odbijanja koju određuje Booking.com;
 - održavanje niske Stope incidenata koju određuje Booking.com;
 - održavanje dobrih Ocjena nakon vožnje koje određuje Booking.com.
- 3.3 Booking.com će obavijestiti Partnera o trenutačnim minimalnim očekivanjima u pogledu kvalitete putem e-pošte ili putem Portala za partnere, a Partner ih se mora pridržavati i mora osigurati da ih se Vozači i, ako je to primjenjivo, Krajnja flota.
- 3.4 Kako bi Partner mogao znati koje su njegove standardne ocjene kvalitete, Booking.com može Partneru redovito dostavljati određene podatke o kvaliteti, koji će uključivati ocjene i cijene kako je navedeno u stavku 3.2a. Booking.com također može s Partnerom dijeliti dodatne podatke

o kvaliteti, na primjer izvatke recenzija i komentara Korisnika, a ako Booking.com dostavlja takve informacije Partneru i ti podaci sadrže osobne podatke, oni se smatra Podacima Booking.com-a i na njih se primjenjuje klauzula 13 (*Zaštita i sigurnost podataka*) Općih uvjeta i odredbi.

3.5 Neispunjavanje standarda kvalitete:

- a. Partner priznaje i slaže se da neispunjavanje gore navedenih standarda kvalitete može rezultirati:
- smanjenjem broja Rezervacija koje Booking.com šalje Partneru i/ili Vozačima i/ili Krajnjoj floti, ili smanjenjem njihovog postotni udjela ili geografskog opsega za potencijalne Rezervacije;
 - uključivanjem Partnera u Plan poboljšanja kvalitete;
 - raskidom ili obustavom Ugovora;
 - smanjenjem opsega, kapaciteta ili rangiranja Partnera na Booking.com-ovoj platformi;
 - preraspodjelom Rezervacija drugom partneru Booking.com-a.

3.6 Pritužbe Korisnika ili Vozača

- a. Partner mora istražiti pritužbe koje zaprimi od Korisnika, Vozača ili putem Booking.com-a u ime tih strana brzo i sveobuhvatno u skladu sa svojim žalbenim postupkom i u skladu s drugim razumnim uputama i smjernicama i žalbenim postupcima o kojima Booking.com može jednom ili više puta obavijestiti Partnera. Partner mora proslijediti pojedinosti o svim takvim pritužbama i svim relevantnim povezanim informacijama (uključujući rezultate istrage) Booking.com-u čim to bude razumno izvedivo, a u svakom slučaju u roku od najviše sedam (7) dana od zaprimanja obavijesti o pritužbi.
- b. Ako se Korisnik požali na bilo koji određeni aspekt Putovanja, Booking.com ima pravo uskratiti isplatu salda Neto iznosa Partneru za Rezervaciju u vezi s tim Putovanjem sve dok se pritužba ne riješi na razumno zadovoljstvo Booking.com-a.

3.7 Propisne Razine usluga za pružanje usluga:

- a. Ako tim korisničke službe Booking.com-a prihvati pritužbu Korisnika u pogledu Putovanja koja ulazi u jednu od dolje navedenih kategorija, smatra se da je došlo do kršenja Razine usluge u pružanju Korisniku ispravne i kvalitetne usluge pa je Partner odgovoran za s time povezani Povrat troškova:

Kategorija pritužbe	Povrat troškova (plaća Partner kao % Neto iznosa za tu određenu Rezervaciju)
Dostavljeno je Pogrešno vozilo	25 %
Nedovršeno putovanje	25 %
Bilo koje Dodatne usluge koje Partner nije pružio	25 %
Za Putovanje je stavljeno na raspolaganje dijeljeno Vozilo (tj. kad Vozači istodobno ukrcaju više različitih Korisnika)	150 %
Ostale pritužbe Korisnika koje su prihvatili agenti službe za korisnike Booking.com-a (na primjer jer je Vozilo bilo prijavio, neudobno, imalo je neugodan miris, Vozač nije vozio po propisima, odabrana je pogrešna ruta, neprofesionalno ponašanje Vozača itd.).	25 %

3.8 Program povlaštenih partnera

- a. Partner potvrđuje da je primio na znanje da Booking.com ima program povlaštenih partnera koji određenim Partnerima koji ispunjavaju uvjete daje prednost pri osiguravanju Rezervacija. Partner može provjeriti ispunjava li uvjete za pridruživanje Programu povlaštenih partnera na Portalu za partnere. Kvalifikacijske parametre određuje Booking.com prema vlastitom nahođenju, a temelje se na: (i) niskim Cijenama; (ii) mjernim podacima za kvalitetu (kao što je navođenje točnih Incidenata s vozačima, Prosječne ocjene recenzije, Stope odbijanja, Stope incidenata, Ocjene nakon vožnje), sve mjereno na mjesečnoj osnovi s obzirom na učinak iz prethodnog mjeseca; i (iii) (ako je to primjenjivo) pružanju Ponuda partnera iz programa Genius i/ili Podobnosti za program Genius. Partner potvrđuje da je primio na znanje da u slučaju da želi napustiti Program povlaštenih partnera, mora Booking.com-u dostaviti pisanu obavijest o izlasku.

3.9 Program Genius

- a. Partner potvrđuje da je primio na znanje da Booking.com ima Program Genius koji omogućuje Korisnicima koji su dio Programa Genius pristup različitim Poticajima za korisnike i promotivnim akcijama. Partner razumije i potvrđuje da je primio na znanje da pristup Partnera u pružanju poticaja i promotivnih akcija Korisnicima putem programa Genius ovisi o kriterijima prihvatljivosti („**Podobnost za program Genius**“) koje je odredio Booking.com i o kojima povremeno obavještava Partnera.
- b. Partner potvrđuje da je primio na znanje i jamči da će, ako pristane dati doprinos Programu Genius putem partnerskog sponzoriranog popusta na Maloprodajnu cijenu, Cijene ili neke druge poticaje (kao što su besplatno pružanje Vozila više kategorije, besplatne Dodatne usluge ili drugi povoljniji uvjeti ili odredbe za Korisnika u pogledu Rezervacije i/ili Putovanja) („**Ponude partnere iz programa Genius**“), pružati takve Ponude partnera iz programa Genius za sve primjenjive Rezervacije i tijekom vremenskog razdoblja („**Razdoblje promotivnih akcija Genius**“) kako je dogovoreno s Booking.com-om u pisanom obliku.
- c. Partner potvrđuje da je primio na znanje da, želi li obustaviti Ponudu partnera iz programa Genius ili izaći iz Programa Genius, mora o tome obavijestiti Booking.com najmanje trideset (30) dana prije izlaska i da, želi li ponovno ući u Program Genius i/ili nuditi Ponude partnera iz programa Genius, takav ponovni ulazak može podlijeći razdoblju odgode (tj. razdoblju čekanja) preciznije navedenom u uvjetima za Podobnost za program Genius ili uvjetima koje je Booking.com na drugi način priopćio Partneru u pisanom obliku.

4. OTKAZIVANJA

- 4.1 Ako neka strana otkáže Rezervaciju, primjenjuje se Povrat troškova u skladu sa sljedećim:

Vrsta otkazivanja	Vrijeme otkazivanja	Povrat troškova (kao % Neto iznosa za predmetnu Rezervaciju)	Strana odgovorna za Povrat troškova
Otkazivanje od strane korisnika	Više od Vremena najave prije Vremena preuzimanja	Nema povrata troškova	Nije primjenjivo
	Manje od Vremena najave prije Vremena preuzimanja	Nije primjenjivo Tretira se kao Dovođeno putovanje ¹	Nije primjenjivo
Nepojavljivanje korisnika	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo Tretira se kao Dovođeno putovanje ²	Nije primjenjivo
Odbijanje od strane partnera	Više od 24 sata prije Vremena preuzimanja	Nema povrata troškova	Nije primjenjivo
	Manje od 24 sata, ali više od 2 sata prije Vremena preuzimanja	100 %	Partner
	2 sata ili manje prije Vremena preuzimanja	150 %	Partner
Otkazivanje putem Booking.com-a – Partnerova krivnja ³	Više od Vremena najave prije Vremena preuzimanja	Nema povrata troškova	Nije primjenjivo
	Manje od Vremena najave prije Vremena preuzimanja	100 %	Partner
Otkazivanje putem Booking.com-a – bez krivnje ⁴	Više od Vremena najave prije Vremena preuzimanja	Nema povrata troškova	Nije primjenjivo
	Manje od Vremena najave prije Vremena preuzimanja	100 %	Booking.com

5. IZMJENE OPERATIVNOG DOKUMENTA ZA PARTNERE

- 5.1 Booking.com može s vremena na vrijeme ažurirati i izmijeniti cijeli ili bilo koji dio ovog Operativnog dokumenta za partnere, uključujući Razine usluga i primjenjive Povrate troškova, uz prethodnu obavijest Partneru najmanje trideset (30) dana ranije, pri čemu se obavijest može poslati e-poštom ili na bilo koji drugi način dopušten Ugovorom između Booking.com-a i Partnera. Tijekom navedenog roka Partner može raskinuti svoj Ugovor s Booking.com-om ako tako odluči. Svaka ažurirana ili izmijenjena verzija ovog Operativnog dokumenta za partnere zamjenjuje prethodno važeću verziju s učinkom pravosnažnim od datuma navedenog u obavijesti. Ako Partner ne dostavi obavijest o raskidu Ugovora Booking.com-u u roku navedenom u ovom stavku, se da je Partner prihvatio izmijenjenu/ažuriranu verziju Operativnog dokumenta za partnere.

¹ U skladu s klauzulom 7.7. (Otkazivanja od strane korisnika i Nepojavljivanja korisnika) Općih uvjeta i odredbi

² U skladu s klauzulom 7.7. (Otkazivanja od strane korisnika i Nepojavljivanja korisnika) Općih uvjeta i odredbi

³ Primjenjivo ako se Partner ili njegove Povezane strane smatraju (prema razumnom mišljenju Booking.com-a) krivima

⁴ Primjenjivo ako se Partner ili njegove Povezane strane ne smatraju (prema razumnom mišljenju Booking.com-a) krivima

DIO 2: UGOVOR O RAZINI USLUGE BOOKING.COM-OVA API-JA ZA PARTNERE

1. PRIMJENJIVOST

- 1.1 Dio 2: Ugovor o Razini usluge Booking.com-ova API-ja za partnere primjenjuje se samo ako je Partner povezan s Booking.com-ovom platformom putem Booking.com-ova API-ja za partnere.

2. BOOKING.COM-OV API ZA PARTNERE

- 2.1 Strane potvrđuju da su primile na znanje i suglasne su da rad Booking.com-ova API-ja za partnere neće biti neprekinut ili bez pogrešaka i da može biti podložan privremenim obustavama rada zbog razloga koji su izvan razumne kontrole strana. Booking.com-ov API za partnere dostupan je prema načelu „kakav jest” i bez ikakvog jamstva.
- 2.2 Bez obzira na to povezuje li se Partner izravno putem Booking.com-ova API-ja za partnere ili putem tehnološkog partnera treće strane („**Pružatelj usluga treće strane**”), Partner je suglasan sa sljedećim:
- a. **Razina usluge tijekom aktivnog rada:** Partner mora uložiti komercijalno razumne napore kako bi ponudio usluge na globalnoj razini s ciljanim vremenom Aktivnog rada od 99,8 %. Pritom „**aktivan rad**” znači minute izračunate tijekom kalendarskog mjeseca tijekom kojih je Partnerov sustav za rezervacije povezan s Booking.com-ovim API-jem za partnere, što omogućuje da Usluge prijevoza budu dostupne Korisnicima za slanje zahtjeva i dovršavanje Putovanja. Svi vanjski čimbenici koji pridonose gubitku usluge, kao što su prekid veze s ISP-om korisnika, kašnjenje na javnom internetu, problemi s usmjeravanjem u internetskoj okosnici itd., izvan su opsega Razine usluge tijekom aktivnog rada.
- b. **Usklađenost s API-jem za partnere:** Partner ne smije uzrokovati nikakve smetnje, prekid, gubitak dostupnosti ili na drugi način štetno utjecati na funkcionalnost Booking.com-ova API-ja za partnere te mora po potrebi provoditi i poštovati sve tehničke zahtjeve i razumne zahtjeve Booking.com-a koji se odnose na integraciju, rad, održavanje, prekid, obustavu i povlačenje iz uporabe Booking.com-ova API-ja za partnere.
- c. **Nove verzije API-ja:** Booking.com povremeno može objavljivati nove verzije svog Booking.com-ova API-ja za partnere s novim funkcionalnostima i značajkama. Kako bi se izbjeglo ometanje Partnerova poslovanja, Booking.com će uložiti razumne napore kako bi održao kompatibilnost s najmanje jednom starijom verzijom. U slučaju da to nije moguće ili ako Booking.com odluči postupno ukinuti stariju verziju Booking.com-ova API-ja za partnere, Booking.com će unaprijed obavijestiti partnera o prelasku na novu verziju Booking.com-ova API-ja za partnere.
- d. **Odgovori krajnjih točaka API-ja:** Partner mora jamčiti Razinu usluge u pogledu vremena odziva (uključujući vrijeme mreže iz podatkovnog centra operatera) za svaku krajnju točku navedenu kako slijedi:

Krajnja točka	Razina usluge u pogledu vremena odziva	
Za rezultate pretraživanja dostupnosti: /v2/search-results	Pragovi	Razina usluge u pogledu vremena odziva
	99,95 % Od svih rezervacija 99,95 % u roku od 1000 milisekundi	<1000 milisekundi (prosječno tijekom 1 mjeseca)
	100 %	<2500 milisekundi (prosječno tijekom 1 mjeseca)
Za dobivanje popisa Rezervacija Partnera: /v1/bookings	Partner ne smije vršiti navedeno češće od svakih 5 minuta.	
Za prihvaćanje ili odbijanje Rezervacije: /v1/bookings/.../responses	Prihvaćanje ili odbijanje Rezervacije ili izmjena u skladu s Razinama usluge navedenima u stavku 2.2 Dijela 1: Opći ugovor o razinama usluga i operativni postupci.	
Za slanje Podataka o vozilu i vozaču: /v2/bookings/.../assignDriver	Dostavljanje Podataka o vozilu i vozaču u skladu s Razinama usluge navedenim u stavku 2.5 Dijela 1: Opći ugovor o razinama usluga i operativni postupci.	

3. UPRAVLJANJE INCIDENTIMA

- 3.1 Partner mora uložiti sve razumne napore kako bi osigurao da će, ako otkrije bilo koji slučaj neplaniranog prekida rada, kvara ili drugog oštećenja svoje veze s Booking.com-ovim API-jem za partnere ili probleme s punom funkcionalnošću i radom svoje veze ili pružanjem Usluga prijevoza (i/ili Usluga agregatora platforme, ovisno o slučaju) („**Incident**”), odmah napraviti sljedeće:
- a. obavijestiti Booking.com u pisanom obliku s pojedinostima o takvom Incidentu u roku od trideset (30) minuta od Incidenta (bez obzira na to je li se Incident dogodio u radno vrijeme ili ne);
- b. poduzeti hitne korektivne mjere kako bi se Incident riješio što je prije moguće (ili zahtijevati od Pružatelja usluga treće strane da poduzme korektivne mjere što je prije moguće);
- c. dostaviti na zahtjev Booking.com-a sve pojedinosti o Incidentu, kao što je izvješće nakon Incidenta o njegovom osnovnom uzroku; i
- d. održavati Booking.com u razumnoj mjeri obaviještenim o statusu i procijenjenom vremenu rješavanja Incidenta.
- 3.2 Partner mora provoditi redovitu izradu sigurnosne kopije podataka tako da se mogu izbjeći dugi prekidi rada i da se, u slučaju Incidenta, svi podaci mogu povratiti i ponovno učiniti dostupnima nakon najviše 24 sata.

4. PLANIRANI PREKIDI RADA I UPRAVLJANJE PROMJENAMA

- 4.1 Ako Partner mijenja svoj sustav tako da to utječe na njegovu vezu s Booking.com-ovim API-jem za partnere u smislu funkcionalnosti, opsega ili performansi, Partner mora unaprijed obavijestiti Booking.com o tim promjenama putem Centra za pomoć partnerima, a u svakom slučaju unutar dva (2) tjedna od trenutka promjene.
- 4.2 Partneru se dopušta poduzimanje planiranih zakazanih prekida rada radi održavanja („**Planirani prekid rada**”) sve dok osigura da:
- a. nema više od osam (8) sati Planiranih prekida rada po kalendarskom mjesecu;
- b. svaki Planirani prekid rada ne traje dulje od dva (2) sata s vremenskim razdobljem od najmanje četiri (4) sata između svakog pojedinačnog Planiranog prekida rada;
- c. Planirani prekid rada ne događa se između petka 19.00 h UK GMT i nedjelje 23.59 h UK GMT, osim ako:
- i. radovi su nužni za ispravljanje bitnog Incidenta, u kojem slučaju se Bookingu.com-u mora što ranije dostaviti pisana obavijest; ili
- ii. Booking.com je unaprijed u pisanom obliku pristao na obustavu rada.

DIO 3: REZERVACIJE U KRATKOM ROKU I NA ZAHTEJ

1. PRIMJENJIVOST

- 1.1 Dio 3: Rezervacije u kratkom roku i Na zahtjev primjenjuju se samo ako je Partner u pisanom obliku dogovorio s Booking.com-om omogućivanje rezervacije tipa Rezervacije u kratkom roku i Na zahtjev.
- 1.2 Određeni zahtjevi ovog Operativnog dokumenta za partnere mijenjaju se za rezervacije tipa Rezervacije u kratkom roku i Na zahtjev kako slijedi:

Referenca	Tema	Zahtjevi za rezervacije tipa Rezervacije u kratkom roku	Zahtjevi za rezervacije tipa Na zahtjev
Stavak 2.2 (<i>Prihvaćanje</i>)	Razina usluge prihvaćanja	Prihvaćanje mora biti zaprimljeno iz Partnerova sustava za rezervacije u roku od 10 sekundi od trenutka kad je Rezervacija izvršena ili izmijenjena.	Prihvaćanje mora biti zaprimljeno iz Partnerova sustava za rezervacije u roku od 10 sekundi od trenutka kad je Rezervacija izvršena ili izmijenjena.
Stavak 2.5 (<i>Dodjela Vozača i Vozila</i>)	Razina usluge u pogledu Podataka o vozaču i vozilu	Što je prije moguće, ali u svakom slučaju u bilo kojem trenutku do 15 minuta prije Vremena preuzimanja.	U roku od 10 sekundi od potvrde Rezervacije.
Stavak 2.6 (<i>Praćenje putovanja Korisnika</i>)	Zahtjev za praćenjem putovanja Korisnika	Zahtijeva se prema stavku 2.6.	Nema zahtjeva za usklađenost sa stavkom 2.6.
Stavak 2.8a (<i>Minimalno razdoblje čekanja</i>)	Obveza čekanja tijekom Minimalnog razdoblja čekanja na Lokaciji preuzimanja	Zahtijeva se prema stavku 2.8a.	Zahtijeva se prema stavku 2.8a, osim što će sljedeće definicije značiti: „Minimalno razdoblje čekanja u zračnoj luci” znači 5 minuta za Lokaciju preuzimanja u zračnoj luci od Vremena preuzimanja ili dulje razdoblje koje je dogovorio Partner sa svojim Krajnjim flotama i/ili Vozačima. „Minimalno razdoblje čekanja izvan zračne luke” znači 5 minuta za Lokaciju preuzimanja izvan zračne luke od Vremena preuzimanja ili dulje razdoblje koje je dogovorio Partner sa svojim Krajnjim flotama i/ili Vozačima.
Stavak 2.9b (<i>Dolazak na vrijeme</i>)	Obveza pridržavanja Razina usluge u pogledu Dolaska na vrijeme i plaćanje primjenjivih Povrata troškova	Nema zahtjeva za usklađenost sa stavkom 2.9b.	Nema zahtjeva za usklađenost sa stavkom 2.9b.
Stavak 3.7 (<i>Propisne Razine usluga za pružanje usluga</i>)	Obveza pridržavanja Propisnih Razina usluga za pružanja usluga i plaćanje primjenjivih Povrata troškova	Zahtijeva se prema stavku 3.7.	Nema zahtjeva za usklađenost sa stavkom 3.7.
Stavak 4 (<i>Otkazivanja</i>)	Obveza pridržavanja Razina usluge za Otkazivanja i plaćanje primjenjivih Povrata troškova	Nema zahtjeva za usklađenost sa stavkom 4.	Nema zahtjeva za usklađenost sa stavkom 4.
Program povlaštenih partnera	Mjerni podaci za kvalitetu koji su uključeni u svrhu utvrđivanja toga ispunjava li Partner uvjete za Program povlaštenih partnera	Mjerni podaci za kvalitetu u pogledu Rezervacija u kratkom roku neće se računati pri ispunjavanju uvjeta za sudjelovanje u Programu povlaštenih partnera.	Mjerni podaci za kvalitetu u pogledu rezervacija Na zahtjev neće se računati pri ispunjavanju uvjeta za sudjelovanje u Programu povlaštenih partnera.

- 1.3 Kako bi se izbjegle bilo kakve nedoumice, svi ostali uvjeti navedeni u ovom Dokumentu programa za partnere primjenjuju se na i u odnosu na rezervacije tipa Rezervacije u kratkom roku i Na zahtjev.