

ARBEITSANWEISUNGEN FÜR PARTNER

ARBEITSANWEISUNGEN FÜR PARTNER

TEIL 1: DEFINITIONEN, DIE FÜR DIESE ARBEITSANWEISUNGEN FÜR PARTNER GELTEN

1. DEFINITIONEN

In diesen Arbeitsanweisungen für Partner haben die folgenden zusätzlichen Begriffe die folgende Bedeutung:

BEGRIFF	DEFINITION
Verbundener Partner	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Mindestwartezeit an einem Flughafen	bezeichnet bei einem Flughafenabholort den Zeitraum von 45 Minuten ab der Abholzeit, es sei denn, mit dem Kundenbetreuer von Booking.com wurde schriftlich etwas anderes vereinbart, zuzüglich einer im Voraus vereinbarten Offset-Zeit.
Abholort Flughafen	bezeichnet den in der Buchung angegebenen Abholort, der von Booking.com als in einem Flughafenbereich gelegen eingestuft wird.
Zugewiesen	bedeutet, dass ein bestimmter, namentlich genannter Fahrer von dem Partner oder gegebenenfalls von der Drittanbieterflotte zur Durchführung einer Fahrt zugewiesen wurde. Ein Fahrer gilt als einer Fahrt zugewiesen, sobald der Partner (oder die Drittanbieterflotte, je nachdem) Booking.com die vollständigen Fahrzeug- und Fahrerangaben mitgeteilt hat.
Durchschnittliche Bewertungsnote	bezeichnet die durchschnittliche Punktzahl der Gesamtbewertung aus der Umfrage nach der Fahrt (es ist zu beachten, dass diese Punktzahl alle Fahrten ausschließt, bei denen eine Beschwerde eingereicht wurde und der Partner (und der Fahrer und/oder die Drittanbieterflotte) als nicht dafür verantwortlich befunden wurde).
Buchung	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Partner-API von Booking.com	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Booking.com-Daten	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Stornierung	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Stornierungsvorlaufzeit	bezeichnet den zulässigen Zeitraum vor der Abholzeit, bis zu dem ein Kunde eine Buchung gegen volle Rückerstattung stornieren kann und der Partner den Preis für die Buchung nicht erhält. Dieser Zeitraum wird zwischen Booking.com und dem Partner jeweils vereinbart und in der Partner-API von Booking.com und/oder dem Partner-Portal erfasst.
Kostenrückerstattung	bedeutet, je nach Kontext, entweder: (a) die von dem Partner geforderten und zu zahlenden Beträge für Schäden, die Booking.com aufgrund einer Nichteinhaltung der in diesen Arbeitsanweisungen für Partner dargelegten Service-Levels durch den Partner entstanden sind; oder (b) die Beträge, die von der jeweiligen Partei für Schäden, die durch eine Annullierung entstanden sind, gefordert werden und von dieser zu zahlen sind, in jedem Fall wie es in diesen Arbeitsanweisungen für Partner dargelegt ist oder wie es von den Parteien jeweils schriftlich vereinbart ist.
Kunde	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Kundenstornierung	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Nichterscheinen des Kunden	hat die in Absatz 2.8b dieser Arbeitsanweisungen für Partner definierte Bedeutung.
Ablehnungsrate	bezeichnet den Prozentsatz der von dem Partner abgelehnten Buchungen.
Fahrer	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Zugewiesener Fahrer	bezeichnet den Prozentsatz der vom Partner durchgeführten Fahrten, für die vollständige Fahrzeug- und Fahrerangaben vorliegen.
Fahrerverspätung	bezeichnet eine Verspätung, bei der das Fahrzeug und sein Fahrer nicht zur Abholzeit am Abholort anwesend sind.
Fahrerereignis	bezeichnet Bestätigungen in Echtzeit, die insbesondere Folgendes umfassen können: Standortverfolgung; Standortbestätigungen in Breiten- und Längengrad; Bestätigung, dass der Fahrer auf dem Weg zu einer Buchung ist; Bestätigung, wenn der Fahrer am Abholort angekommen ist; Bestätigung, dass der Fahrer den Kunden getroffen und/oder die Fahrt begonnen hat; Bestätigung, dass der Kunde am Absetzort abgesetzt wurde und die Fahrt vollendet wurde und alle anderen Fahrerereignisse, die in oder über die Partner-API von Booking.com und/oder das Partner-Portal erforderlich sind.
Aufgezeichnete Fahrerereignisse	bezeichnet den Prozentsatz von nicht stornierten Fahrten, die vom Partner und seinen Fahrern und ggf. der Drittanbieterflotte durchgeführt wurden und für die Fahrerereignisse bei Booking.com erfasst wurden.

Nichterscheinen des Fahrers	umfasst Fahrten, bei denen der Fahrer oder das Fahrzeug nicht zur Abholzeit am Abholort erschienen ist und/oder nicht die volle Mindestwartezeit abgewartet hat.
Absetzort	bezeichnet den Ort, zu dem der Kunde in einem vom Fahrer geführten Fahrzeug befördert werden soll, wie in den von Booking.com dem Partner übermittelten Buchungsdetails angegeben.
Drittanbieterflotte	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Geschätzte Wartezeit	bezeichnet die Zeit für On-Demand-Buchungen, die ein Fahrer mit seinem Fahrzeug nach Schätzungen des Partners benötigen wird, um den Abholort zu erreichen.
Extras	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Genius-Programm	bezeichnet das Treueprogramm für geschlossene Benutzergruppen von Booking.com (und/oder seiner Tochtergesellschaft Booking.com B.V.).
Vorfall	bezeichnet ein Ereignis, das dazu führt, dass ein Kunde eine Beschwerde erhebt, z. B. kann ein Vorfall Folgendes umfassen (ist aber nicht darauf beschränkt): ein verschmutztes Fahrzeug, eine niedrigere Fahrzeugkategorie, die Nichtbereitstellung von Anforderungen, wie z. B. eines Kindersitzes, ein Autounfall oder ein anderes Ereignis, das in dem Partner-Portal als Vorfall angegeben ist oder dem Partner auf andere Weise von Booking.com als Vorfall für diese Zwecke mitgeteilt wird.
Vorfallrate	bezeichnet den Prozentsatz der Fahrten, bei denen es einen Vorfall gab.
Unvollständige Fahrt	bezeichnet eine Fahrt, die aufgrund eines Fahrerfehlers nicht zu Ende geführt wurde, z. B. (aber nicht ausschließlich), wenn ein Kunde aufgrund eines Fehlers des Fahrers zu einem falschen Absetzort transportiert wurde.
Falsches Fahrzeug	bezeichnet einen Fahrzeugtyp, der nicht mit dem vom Kunden gebuchten Fahrzeugtyp übereinstimmt, wie z. B.: (i) der Fahrzeugtyp ist eine Herabstufung (z. B. sollte es sich um einen Wagen der oberen Mittelklasse handeln und wird als Standard-Limousine bereitgestellt oder es sollte sich um ein Elektro- oder Hybridfahrzeug handeln und wird als Standard-Benzin- oder Dieselfahrzeug bereitgestellt), (ii) der Fahrzeugtyp hat weniger als die in der Buchung angegebene Sitz- oder Gepäckkapazität (z. B. sollte es sich um einen Kleinbus mit 7 Sitzplätzen handeln, es werden aber zwei Limousinen mit je 4 Sitzplätzen bereitgestellt). Um Zweifel auszuschließen, wird ein Fahrzeug einer höheren Kategorie nicht als falsches Fahrzeug eingestuft.
Ursprüngliche geschätzte Ankunftszeit des Fahrers	ist die Zeit für On-Demand-Buchungen, in der der Partner schätzt, dass Fahrer und Fahrzeug den Abholort erreichen werden, sobald der spezifische Fahrer dieser bestimmten Buchung zugewiesen wurde. Die ursprüngliche geschätzte Ankunftszeit des Fahrers kann von der geschätzten Wartezeit abweichen.
Fahrt	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Vorlaufzeit	bezeichnet einen festen Zeitraum zwischen zwei (2) Stunden und vierundzwanzig (24) Stunden als Mindestzeitraum vor Beginn einer Fahrt, den der Partner, seine Fahrer und gegebenenfalls die Drittanbieterflotte einhalten können, wie es zwischen Booking.com und dem Partner jeweils vereinbart und in der Partner-API von Booking.com und/oder dem Partner-Portal erfasst ist.
Mindestwartezeit	ist die Mindestwartezeit an einem Flughafen bzw. die Mindestwartezeit außerhalb eines Flughafens.
Near-On-Demand	bezeichnet eine Buchung, bei der die gewünschte Abholzeit mehr als 30 und weniger als 120 Minuten ab dem Zeitpunkt der Buchung durch den Kunden (oder durch Booking.com, wenn es sich um eine Ersatzfahrt handelt) beträgt.
Nettobetrag	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Mindestwartezeit außerhalb eines Flughafens	bezeichnet bei einem Abholort außerhalb eines Flughafens den Zeitraum von 15 Minuten ab der Abholzeit, es sei denn, mit dem Kundenbetreuer von Booking.com wurde schriftlich etwas anderes vereinbart, zuzüglich einer im Voraus vereinbarten Offset-Zeit.
Abholort außerhalb eines Flughafens	bezeichnet den in der Buchung angegebenen Abholort, der von Booking.com als außerhalb eines Flughafenbereichs gelegen eingestuft wird.
Bürozeiten	sind die von den Parteien jeweils schriftlich vereinbarten und in der Partner-API von Booking.com und/oder dem Partner-Portal erfassten Öffnungszeiten des Partners.
Offset-Zeit	ist die zusätzliche Zeit, die zu der Abholzeit, die in der Buchung für diesen Abholort am Flughafen angegeben ist, hinzugefügt wird, um dem Kunden mehr Zeit für die Sicherheitskontrolle und die Gepäckabholung einzuräumen.
On-Demand	bezeichnet eine Buchung, bei der die gewünschte Abholzeit innerhalb von 0 bis 30 Minuten ab dem Zeitpunkt der Buchung durch den Kunden (oder durch Booking.com, wenn es sich um eine Ersatzfahrt handelt) liegt.
Pünktlich	hat die in Absatz 2.9a dieser Arbeitsanweisungen für Partner definierte Bedeutung.

Partner-Ablehnung	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Partner-Portal	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Personenbezogene Daten	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Abholort	bezeichnet den Ort, an dem der Kunde den Fahrer zur Abholzeit treffen soll, um die Fahrt zu beginnen (wie in den von Booking.com dem Partner oder seinem Fahrer bzw. der Drittanbieterflotte übermittelten Buchungsdetails angegeben).
Abholzeit	bezeichnet die Zeit, zu der der Kunde den Fahrer an dem Abholort treffen soll, um die Fahrt zu beginnen (wie in den von Booking.com dem Partner oder seinem Fahrer bzw. der Drittanbieterflotte übermittelten Buchungsdetails angegeben), abgeändert gemäß Absatz 2.6 (<i>Verfolgung der Kundenfahrt</i>).
Bewertung nach der Fahrt	bezeichnet eine Umfrage, die der Kunde nach Vollendung der Fahrt durchführt. Die Bewertung reicht von 1 bis 5, wobei 5 die höchste Bewertung darstellt.
Im Voraus gebucht	bezeichnet eine Buchung, bei der die angeforderte Abholzeit ab dem Zeitpunkt der Buchung durch den Kunden (oder durch Booking.com, wenn es sich um eine Ersatzfahrt handelt) 120 Minuten oder mehr beträgt.
Qualitätsverbesserungsplan	bezeichnet ein Verfahren, in das der Partner im Fall der Nichterfüllung der von Booking.com per E-Mail oder über das Partner-Portal bestätigten Mindestqualitätserwartungen aufgenommen wird.
Preise	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Ersatzfahrt	bezeichnet eine Buchung, die im Namen eines Kunden von Booking.com oder dem Kundendienstteam eines verbundenen Partners (oder automatisch von der Booking.com-Plattform) angefordert und vom Partner (im Namen seiner Fahrer und/oder Drittanbieterflotte) akzeptiert wurde, um die Fahrt eines Kunden zu vollenden, wenn ein anderer Booking.com-Partner von Booking.com als nicht in der Lage erachtet wurde, die Buchung zu erfüllen, oder anderweitig gescheitert ist; eine solche Ersatzfahrt kann entweder im Voraus gebucht, Near-On-Demand oder On-Demand erfolgen und wird entsprechend behandelt.
Endverkaufspreis	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Service-Levels	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Fahrzeug höherer Kategorie	bezeichnet einen Fahrzeugtyp, der eine höhere Kategorie als den vom Kunden gebuchten Fahrzeugtyp darstellt, z. B.: (i) der Kunde hat eine Standard-Limousine bestellt, erhält aber ein Fahrzeug der gehobenen Klasse, (ii) der Kunde hat ein Fahrzeug mit 7 Sitzplätzen und Gepäck bestellt, erhält aber einen Kleinbus mit 10 Sitzplätzen und Gepäck, (iii) der Kunde hat eine Standard-Limousine mit Benzin- oder Dieselmotor bestellt, erhält aber eine Hybrid- oder Elektro-Limousine. Um Zweifel auszuschließen, gilt die Bereitstellung eines Kleinbusses/Vans mit mehr als 4 Sitzplätzen nicht als „Fahrzeug höherer Kategorie“, wenn ein Kunde eine Standard-Limousine bestellt hat.
Fahrzeug	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.
Fahrzeug- und Fahrerangaben	hat die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte Bedeutung.

TEIL 1: ALLGEMEINE DIENSTLEISTUNGSVEREINBARUNG UND ARBEITSANWEISUNGEN

1. SERVICE-LEVELS

1.1 Service-Levels und Kostenrückerstattungen

- a. Wenn in diesen Arbeitsanweisungen für Partner ein Service-Level festgelegt ist, garantiert der Partner, dass mindestens die in diesem Service-Level geforderte Leistungskennzahl erreicht wird. Für den Fall, dass das Service-Level nicht eingehalten wird und es eine Kostenrückerstattung gibt, die für das Erreichen des Service-Levels angewendet wird, behält sich Booking.com das Recht vor, Kostenrückerstattungen vorzunehmen, die von dem Nettobetrag abgezogen werden können.
- b. Die Parteien vereinbaren, dass die Kostenrückerstattungen einen angemessenen Betrag für den Schaden darstellen, der Booking.com durch die Nichterreichung des Service-Levels durch den Partner (oder die Fahrer oder die Drittanbieterflotte) entstanden ist. Die Parteien vereinbaren und bestätigen, dass die Beträge im Allgemeinen als Prozentsatz des Nettopreises festgelegt und berechnet werden, der im Durchschnitt den von Booking.com erlittenen Schaden widerspiegelt.
- c. Das Recht von Booking.com, Kostenrückerstattungen zu erhalten, gilt zusätzlich zu dem Recht von Booking.com oder einem seiner verbundenen Partner, andere Rechtsmittel zu ergreifen, die ihnen ansonsten zur Verfügung stehen würden, und beeinträchtigt dieses nicht.

1.2 Einhaltung der Arbeitsanweisungen für Partner

- a. Der Partner bestätigt, dass das Ausmaß, in dem der Partner die in diesen Arbeitsanweisungen für Partner dargelegten Anforderungen erfüllt, sich auf die Anzahl der Buchungen auswirken kann, die der Partner erhalten kann. Booking.com und seine verbundenen Partner behält/behalten sich das Recht vor, die Platzierungen auf der Booking.com-Plattform über das Programm bevorzugter Partner und/oder das Genius-Programm oder auf andere Weise anzupassen, um dies zu berücksichtigen.

2. ALLGEMEINE ARBEITSANWEISUNGEN

2.1 Betriebszeiten und Abholbereitschaft:

- a. Partner müssen in der Lage sein, die Buchungen durch die Fahrer und gegebenenfalls die Drittanbieterflotte auf folgender Grundlage zu erfüllen und dafür zu sorgen, dass sie erfüllt werden:

Buchungsmodus	Service-Level im Hinblick auf Abholbereitschaft
Partner-Portal	Gemäß den im Partner-Portal festgelegten Abholzeiten.
Partner-API von Booking.com	Vierundzwanzig Stunden am Tag, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr, unabhängig von den Bürozeiten.

- b. Der Partner und der Fahrer und ggf. die Drittanbieterflotte müssen während der gesamten Zeit, in der sie die Transportdienstleistungen für Kunden erbringen, unabhängig von ihren Geschäftszeiten telefonisch erreichbar sein.

2.2 Annahme:

- a. Buchungen werden von dem Partner gemäß den folgenden Bestimmungen entgegen- und angenommen:

Buchungsmodus	Annahmemethode für Buchungen oder Änderungen an einer Buchung	Service-Level im Hinblick auf die Annahme
Partner-Portal	Wenn eine Buchung (oder eine Änderung) gesendet wird, bei der die Abholzeit nicht vor der Vorlaufzeit liegt, muss der Partner alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die Buchung im Partner-Portal unverzüglich anzunehmen (oder abzulehnen). Wenn keine Annahme durch den Partner erfolgt, gilt die Buchung als von dem Partner angenommen.	<u>Innerhalb der Bürozeiten:</u> Es werden alle angemessenen Anstrengungen unternommen, um die Buchung im Partner-Portal innerhalb einer (1) Stunde nach Empfang anzunehmen (oder abzulehnen). <u>Außerhalb der Bürozeiten:</u> Es werden alle angemessenen Anstrengungen unternommen, um die Buchung im Partner-Portal innerhalb einer (1) Stunde nach Beginn der Bürozeiten anzunehmen (oder abzulehnen). Wenn keine Annahme durch den Partner erfolgt, gilt die Buchung als von dem Partner angenommen.
Partner-API von Booking.com	Wenn Booking.com eine Bestätigung von dem Buchungssystem des Partners erhält, dass die Buchung (oder eine Änderung) bestätigt ist, gilt die Buchung als vom Partner angenommen.	Die Annahme muss von dem Buchungssystem des Partners innerhalb von 10 Sekunden ab dem Zeitpunkt der Buchung oder Änderung erfolgen.

2.3 Sonderwünsche und Änderungen

- a. Booking.com wird die Details etwaiger Sonderwünsche des Kunden in Bezug auf eine Buchung rechtzeitig weitergeben, und der Partner bemüht sich im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften, solche Sonderwünsche zu berücksichtigen und zu erfüllen und sorgt auch dafür, dass die Fahrer und, sofern zutreffend, die Drittanbieterflotte solche Sonderwünsche berücksichtigen und erfüllen. Booking.com ist in keiner Weise verantwortlich oder haftbar in Bezug auf solche Sonderwünsche oder dafür, wie diese erfüllt werden.
- b. Änderungen vor der Fahrt: Wenn der Kunde vor der Abholzeit eine andere als die in den Buchungsdetails angegebene Fahrt wünscht, muss der Partner (und gegebenenfalls sein Fahrer und/oder seine Drittanbieterflotten) den Kunden anweisen, den Kundenservice von Booking.com zu kontaktieren, um diese Änderungen vorzunehmen. Der Partner akzeptiert und befolgt alle Änderungen einer Buchung, die von Booking.com vor der Abholzeit mitgeteilt werden, ohne zusätzliche Kosten, mit der Ausnahme, dass alle wesentlichen Änderungen (wie sie von Booking.com auf angemessene Weise bestimmt werden) einer Buchung als Stornierung durch den Kunden und eine neue Buchung eingestuft werden. Zusätzliche Gebühren für Änderungen, die von dem Kunden vor Fahrtbeginn verlangt werden, müssen mit Booking.com auf die von Booking.com jeweils vorgeschriebene Art und Weise vereinbart werden (in diesem Fall gelten diese zusätzlichen Gebühren als Teil des Endverkaufspreises).
- c. Änderungen während der Fahrt: Wenn ein Kunde während der Fahrt eine andere als die in den Buchungsdetails angegebene Fahrt wünscht, sollten sich der Fahrer und der Kunde auf eine andere Route und die Zahlung zusätzlicher Gebühren einigen. Der Partner muss sicherstellen, dass der Fahrer geringfügige Wünsche gebührend und angemessen berücksichtigt und diese als Teil der ursprünglichen Buchung ohne zusätzliche Kosten behandelt. Anpassungen und zusätzliche Kosten, die mit dem Kunden während der Fahrt vereinbart werden, sind vom Kunden direkt an den Fahrer zu zahlen (in diesem Fall gelten die zusätzlichen Kosten nicht als Teil des Endverkaufspreises).

2.4 Extras

- a. Extras können jeweils schriftlich zwischen Booking.com und dem Partner vereinbart werden.
- b. Sofern dies in Bezug auf eine Buchung zutrifft, wird die Bereitstellung von Extras als Teil der Transportdienstleistungen behandelt, die der Partner und der Fahrer und gegebenenfalls die Drittanbieterflotte bereitstellen muss und für die er/sie haftbar ist/sind. Jede Gebühr für Extras ist daher Teil des Endverkaufspreises und muss zu den angegebenen Preisen bezahlt werden. Kostenrückerstattungen gelten für solche Extras (sofern zutreffend).

2.5 Zuweisung des Fahrers und Fahrzeugs:

- a. Der Partner muss Booking.com die Fahrzeug- und Fahrerangaben, die für die Buchung gelten, gemäß dem Folgenden zur Verfügung stellen oder dafür sorgen, dass sie zur Verfügung gestellt werden:

Buchungsmodus	Bereitstellungsmethode für Fahrzeug- und Fahrerangaben	Service-Level im Hinblick auf Fahrzeug- und Fahrerangaben
Partner-Portal	Über das Partner-Portal	So bald wie möglich, aber auf jeden Fall bis zu 1 Stunde vor der Abholzeit.
Partner-API von Booking.com	Über die Partner-API von Booking.com	So bald wie möglich, aber auf jeden Fall bis zu 1 Stunde vor der Abholzeit.

- b. Wenn ein Fahrer einer Buchung nicht innerhalb der in diesem Abschnitt 2.5 genannten Fristen zugewiesen wird, behält sich Booking.com das Recht vor, diese Buchung zu stornieren (und neu zuzuweisen). Eine solche Stornierung wird wie eine Partner-Ablehnung behandelt, mit der Ausnahme, dass Booking.com nach eigenem Ermessen auf eine Kostenrückerstattung verzichten kann.
- c. Der Partner muss sicherstellen, dass der mit der Durchführung einer Buchung beauftragte Fahrer im Voraus über alle Einzelheiten der Buchung informiert wird.

2.6 Verfolgung der Kundenfahrt

- a. Wenn der Flug des Kunden zum Abholort geändert wird (z. B. wenn der Flug des Kunden verfrüht oder verspätet ist), sollte die Abholzeit angepasst werden, um die Differenz zwischen der geplanten und der tatsächlichen Ankunftszeit des Flugs zu berücksichtigen. Diese hat Vorrang vor der ursprünglichen Abholzeit für die betreffende Buchung (und alle Verweise auf die Abholzeit sind entsprechend auszulegen) und wird bei der Bemessung der entsprechenden Service-Levels verwendet. Wenn beispielsweise der Flug des Kunden 30 Minuten verspätet ist, ist die Abholzeit um 30 Minuten hinauszuschieben; wenn der Flug des Kunden 45 Minuten verfrüht ist, sollte die Abholzeit 45 Minuten vorverlegt werden.
- b. Der Partner ist dafür verantwortlich, solche verspäteten und/oder verfrühten Ankünfte zu verfolgen und die nötigen Anpassungen vorzunehmen, damit der Fahrer pünktlich am Abholort erscheint.
- c. Im Fall von Flügen, die zu einem neuen Abholort umgeleitet werden, muss sich der Partner nach besten Kräften bemühen, die Buchung zu erfüllen. Wenn die Umleitung jedoch:
 - i. vor der Vorlaufzeit zu einem neuen Abholort erfolgt, den der Partner nicht erfüllen kann, muss der Partner Booking.com darüber unverzüglich benachrichtigen und die Buchung als Partner-Ablehnung stornieren;
 - ii. nach der Vorlaufzeit zu einem neuen Abholort erfolgt, den der Partner nicht erfüllen kann, behandelt der Partner diesen Fall als „Nichterscheinen des Kunden“ und führt die Schritte in Absatz 2.8b (*Nichterscheinen des Kunden*) durch.

2.7 Fahrerereignisse

- a. Der Partner muss sicherstellen, dass jeder seiner Fahrer und ggf. die Drittanbieterflotte Fahrerereignisse wie folgt bereitstellen:
 - i. durch Nutzung der Fahreranwendung von Booking.com für mobile Geräte (oder eines anderen Verfahrens oder eines anderen Systems (einschließlich der Partner-API von Booking.com (wenn zutreffend) oder des Partner-Portals), die bzw. das jeweils nach dem alleinigen Ermessen von Booking.com aktualisiert werden kann); oder
 - ii. nach alleinigem Ermessen von Booking.com und in Absprache mit dem Partner über eine ähnliche, vom Partner genutzte Anwendung oder ein anderes System, wobei diese Anwendung oder das andere System Booking.com die gleichen Informationen bereitstellen muss.
- b. Der Partner bestätigt und vereinbart, dass, wenn er Fahrerereignisse bereitstellen muss, ein Versäumnis von Fahrern und/oder der Drittanbieterflotte, solche Fahrerereignisse bereitzustellen, folgende Konsequenzen haben kann:
 - i. Die Zahlung für die jeweilige Buchung von Booking.com wird einbehalten (Booking.com hat das Recht, diese einzubehalten).
 - ii. Der Partner wird von der Annahme von Buchungen suspendiert oder ausgeschlossen (einschließlich des Ausschlusses aus den entsprechenden Suchergebnissen).
 - iii. Es wird ein Qualitätsverbesserungsplan für ihn eingeleitet.
 - iv. Zukünftige Buchungen werden an einem anderen Booking.com-Partner zugewiesen.
 - v. Entsprechende Kostenrückerstattungen werden aufrechterhalten und vom Partner eingezogen.
- c. Wenn ein Partner die Anwendung einer Kostenrückerstattung bestreitet, ist er verpflichtet, den Streitfall oder das Problem zu beweisen, indem er Booking.com genaue Informationen über die protokollierten Fahrerereignisse bereitstellt. Für den Fall, dass keine Fahrerereignisse vorliegen oder sich die Fahrerereignisse als nicht korrekt erweisen, bestätigt und vereinbart der Partner Folgendes:
 - i. Der Partner muss ggf. Booking.com so schnell wie möglich, spätestens jedoch sieben (7) Tage nach Anfrage, zusätzliche Beweise und Belege vorlegen.
 - ii. Die Kostenrückerstattung wird nach alleinigem Ermessen von Booking.com angewendet.

2.8 Abholen des Kunden und Wartezeiten

- a. **Mindestwartezeit:** Der Partner muss sicherstellen, dass der Fahrer bei allen Buchungen am Abholort für die Dauer der Mindestwartezeit zuzüglich einer eventuellen Offset-Zeit (wenn zutreffend) auf den Kunden wartet.
- b. **Nichterscheinen des Kunden:** Wenn der Kunde nicht zur Abholzeit am Abholort eintrifft (oder bis zum Ende der Mindestwartezeit, wenn zutreffend), kann die Abwesenheit des Kunden als „**Nichterscheinen des Kunden**“ betrachtet werden. Im Falle eines „Nichterscheins des Kunden“ muss der Partner (bzw. der Fahrer oder die Drittanbieterflotte) Booking.com entweder durch Senden einer Stornierung über die API oder per Telefon kontaktieren, um über die Situation zu informieren und eine Bestätigung zu erhalten, dass die Buchung als storniert betrachtet werden kann und der Status „Rücktrittstatus“ gilt, was bedeutet, dass der Partner und der Fahrer ihren normalen Arbeitsprozess wieder aufnehmen können.

2.9 Pünktliche Ankunft

- a. Der Partner muss sicherstellen, dass der Fahrer mit seinem Fahrzeug die Fahrt pünktlich antritt („**Pünktlich**“), sich also zur Abholzeit am Abholort einfindet (wobei diese Zeit durch eventuelle Offsets oder Abschnitt 2.6 (*Verfolgung der Kundenfahrt*) geändert wird). Zur Klarstellung, ein Fahrer und ein Fahrzeug können nur dann pünktlich sein, wenn sie am spezifischen Treffpunkt des jeweiligen Abholorts angekommen sind, wie im Partner-Portal und/oder der Partner-API von Booking.com angegeben. Booking.com und der Partner vereinbaren spezifische Treffpunkte für Abholorte an wichtigen Fahrtknotenpunkten (Flughäfen, Bahnhöfe und Häfen).
- b. In jedem Fall wird ein Fahrer oder ein Fahrzeug, der/das nicht pünktlich am korrekten Treffpunkt an einem Abholort anwesend ist, gemäß den unten aufgeführten Service-Levels behandelt:

Art der Abholung	Definition	Kostenrückerstattung (zahlbar durch den Partner als Prozentsatz des Nettobetrags für diese spezifische Buchung)
Alle Abholorte	Nichterscheinen des Fahrers	150 %
	Jegliche Verspätung des Fahrers, bei der der Partner Booking.com keinen Beweis vorlegen kann, dass er oder der Fahrer oder die Drittanbieterflotte (je nach Fall) den Kunden kontaktiert hat, um ihn über die Verspätung des Fahrers zu informieren	150 %
Abholort außerhalb eines Flughafens	Verspätung des Fahrers bis zu 15 Minuten nach der Abholzeit, wenn der Partner Booking.com nachweisen kann, dass er, der Fahrer oder die Drittanbieterflotte (je nach Fall) den Kunden kontaktiert hat, um ihn über die Verspätung des Fahrers zu informieren	50 %
	Verspätung des Fahrers von mehr als 15 Minuten nach der Abholzeit	150 %
Abholort Flughafen	Verspätung des Fahrers bis zu 20 Minuten nach der Abholzeit, wenn der Partner Booking.com nachweisen kann, dass er, der Fahrer oder die Drittanbieterflotte (je nach Fall) den Kunden kontaktiert hat, um ihn über die Verspätung des Fahrers zu informieren	50 %
	Verspätung des Fahrers von mehr als 20 Minuten bis zu 30 Minuten nach der Abholzeit, wenn der Partner Booking.com nachweisen kann, dass er, der Fahrer oder die Drittanbieterflotte (je nach Fall) den Kunden kontaktiert hat, um ihn über die Verspätung des Fahrers zu informieren	80 %
	Verspätung des Fahrers von mehr als 30 Minuten nach der Abholzeit	150 %

- c. Der Partner muss Booking.com und den Kunden über eventuelle Verspätungen des Fahrers so weit wie möglich im Voraus informieren, und zwar über die Partner-API von Booking.com, wenn verfügbar, sonst per Telefon.

3. QUALITÄTSSTANDARDS

3.1 Erbringung der Dienstleistungen:

- a. Der Partner muss dafür sorgen, dass die Fahrer:
 - i. Kunden gegenüber jederzeit professionell und höflich auftreten und ihnen nach Möglichkeit unterstützend beistehen;
 - ii. den Wünschen des Kunden in Bezug auf die Umgebung im Fahrzeug Gehör schenken und diese beachten und insbesondere die Privatsphäre des Kunden innerhalb des Fahrzeugs schützen;
 - iii. ihre Kenntnisse von Straßen und aktuellen Verkehrsbedingungen nutzen, um die Buchung so schnell und sicher wie möglich zu Ende zu führen;
 - iv. prüfen, dass sie den richtigen Kunden abgeholt haben, indem sie nach dem Namen fragen und sich vergewissern, dass sie die richtige Zieladresse haben; und
 - v. die von Booking.com für das Gebiet festgelegte Mindestbewertung erfüllen oder überschreiten, die jeweils von Booking.com in eigenem Ermessen aktualisiert werden kann.
- b. Der Partner muss dafür sorgen, dass die Fahrer und gegebenenfalls die Drittanbieterflotte sicherstellen, dass die Fahrzeuge:
 - i. sicher, sauber, Nichtraucherfahrzeuge, frei von starken Gerüchen, komfortabel und betriebsfähig sind sowie über die angegebene Anzahl der Sitze verfügen und der in der Buchung für das Gepäck der Kunden angegebene Platz zur Verfügung steht; und
 - ii. spezifisch alle in der Buchung angegebenen Anforderungen erfüllen, was auch in Bezug auf Qualität und Service gilt.
- c. Wenn das Fahrzeug während der Fahrt eine Panne hat oder in einen Unfall verwickelt ist, muss der Partner den Fahrer auffordern, zu versuchen, die Fahrt so schnell wie möglich zu Ende zu führen, sofern dies sicher und machbar ist. Hilfsweise muss der Partner für den Kunden alternative Mittel zur Vervollständigung der Fahrt organisieren und beschaffen.

3.2 Überwachung der Qualitätsleistung:

- a. Der Partner muss sicherstellen, dass die Transportdienstleistungen nach den höchsten Qualitätsstandards erbracht werden, was insbesondere Folgendes beinhaltet:
 - i. Sobald der Partner eine Buchung erhalten hat, muss er dafür sorgen, dass die Buchung unverzüglich einem Fahrer gemäß dem entsprechenden Service-Level zugewiesen wird.
 - ii. Er muss die Bereitstellung genauer Fahrerereignisse sicherstellen. Protokollierte Fahrerereignisse werden als ungenau angesehen, wenn:
 - (a) sie gleichzeitig gesendet werden;
 - (b) sie von einem falschen Ort aus gesendet werden.
 - iii. Er muss eine gute durchschnittliche Bewertungsnote aufrechterhalten, wie durch Booking.com festgelegt.
 - iv. Er muss eine niedrige Ablehnungsrate vorweisen können, wie durch Booking.com festgelegt.
 - v. Er muss eine niedrige Vorfaltrate vorweisen können, wie durch Booking.com festgelegt.
 - vi. Er muss gute Bewertungen nach der Fahrt vorweisen können, wie durch Booking.com festgelegt.
- 3.3 Booking.com wird den Partner per E-Mail oder über das Partner-Portal über die aktuellen Mindestqualitätserwartungen informieren, und der Partner muss diese einhalten und dafür sorgen, dass die Fahrer und ggf. die Drittanbieterflotte diese einhalten.
- 3.4 Damit der Partner seine Qualitätsstandardbewertungen erfährt, kann Booking.com dem Partner regelmäßig bestimmte Qualitätsdaten bereitstellen, die die Bewertungen und Raten beinhalten, wie sie in Absatz 3.2a dargelegt sind. Booking.com kann auch zusätzliche Qualitätsdaten an den Partner weitergeben, z. B. Auszüge aus Kundenrezensionen und -kommentaren. Wenn Booking.com dem Partner solche Informationen bereitstellt und diese personenbezogene Daten enthalten, handelt es sich um Booking.com-Daten und es gilt Klausel 13 (*Datenschutz und Sicherheit*) der allgemeinen Geschäftsbedingungen.

3.5 Nichteinhaltung von Qualitätsstandards:

- a. Der Partner bestätigt und vereinbart, dass die Nichteinhaltung der oben genannten Qualitätsstandards folgende Konsequenzen haben kann:
 - i. Booking.com reduziert die Anzahl der Buchungen, die an den Partner und/oder die Fahrer und/oder die Drittanbieterflotte gesendet werden, oder seinen oder ihren prozentualen Anteil oder geografischen Bereich für potenzielle Buchungen.
 - ii. Für den Partner wird in ein Qualitätsverbesserungsplan eingeleitet.
 - iii. Die Beendigung oder Aussetzung des Vertrags.
 - iv. Reduzierung des Umfangs, der Kapazität oder des Rangs des Partners auf der Booking.com-Plattform.
 - v. Neuzuweisung von Buchungen an einen anderen Booking.com-Partner.

3.6 Beschwerden von Kunden oder Fahrern

- a. Der Partner untersucht Beschwerden, die er von Kunden, Fahrern oder über Booking.com im Namen dieser Parteien erhält, unverzüglich und umfassend gemäß seinem Beschwerdeverfahren und gemäß anderen angemessenen Anweisungen und Richtlinien und Beschwerdeverfahren, über die Booking.com den Partner jeweils informiert. Der Partner ist verpflichtet, Booking.com so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben (7) Tagen, nachdem er von der Beschwerde Kenntnis erlangt hat, über alle derartigen Beschwerden und alle damit verbundenen Informationen (einschließlich der Ergebnisse der Untersuchung) zu informieren.
- b. Wenn ein Kunde einen bestimmten Aspekt der Fahrt beanstandet, ist Booking.com berechtigt, die Freigabe der Zahlung des restlichen Nettobetrags an den Partner für die Buchung in Verbindung mit dieser Fahrt zurückzuhalten, bis die Beanstandung zur angemessenen Zufriedenheit von Booking.com gelöst wurde.

3.7 Service-Levels im Hinblick auf korrekte Bereitstellung der Dienstleistung:

- a. Wenn eine Kundenbeschwerde über eine Fahrt von dem Kundendienstteam von Booking.com aufrechterhalten wurde, die in eine der folgenden Kategorien fällt, stellt dies einen Verstoß gegen das Service-Level dar, dem Kunden einen korrekten und qualitativ hochwertigen Service bereitzustellen, und der Partner haftet für die damit verbundene Kostenrückerstattung:

Kategorie der Beschwerde	Kostenrückerstattung (zahlbar durch den Partner als Prozentsatz des Nettobetrag für diese spezifische Buchung)
Bereitstellung eines falschen Fahrzeugs	25 %
Unvollständige Fahrt	25 %
Vom Partner nicht bereitgestellte Extras	25 %
Für die Fahrt wird ein gemeinsam genutztes Fahrzeug bereitgestellt (z. B. wenn der Fahrer mehrere verschiedene Kunden gleichzeitig befördert)	150 %
Andere Kundenbeschwerden, die von Kundendienstmitarbeitern von Booking.com bestätigt wurden (z. B. weil das Fahrzeug schmutzig, unbequem oder geruchsintensiv war, der Fahrer unregelmäßig fuhr, die falsche Route genommen wurde, der Fahrer unprofessionell war usw.)	25 %

3.8 Programm bevorzugter Partner

- a. Der Partner erkennt an, dass Booking.com ein auf Eignung basierendes Präferenzprogramm anbietet, das bestimmte qualifizierte Partner bei der Zuteilung von Buchungen stärker bevorzugt. Der Partner kann im Partner-Portal überprüfen, ob er sich für die Teilnahme an dem Programm bevorzugter Partner qualifiziert hat. Die Qualifizierungsparameter werden von Booking.com nach eigenem Ermessen festgelegt und basieren auf: (i) niedrigen Preisen; (ii) Qualitätskennzahlen (wie z. B. Bereitstellung genauer Fahrerereignisse, durchschnittliche Bewertungspunkte, Ablehnungsrate, Ereignisrate, Bewertungen nach der Fahrt), die alle auf monatlicher Basis mit Blick auf die Leistung des Vormonats gemessen werden; und (iii) (wenn zutreffend) Bereitstellung von Partner-Genius-Angeboten und/oder Genius-Programm-Zugehörigkeit. Der Partner erkennt an, dass er Booking.com schriftlich informieren muss, wenn er das Programm bevorzugter Partner verlassen möchte.

3.9 Genius-Programm

- a. Der Partner erkennt an, dass Booking.com das Genius-Programm anbietet, das Kunden, die Teil des Genius-Programms sind, den Zugang zu verschiedenen Kundenanreizen und Werbeaktionen ermöglicht. Der Partner versteht und erkennt an, dass der Zugang von Partnern zur Bereitstellung von Anreizen und Werbeaktionen für Kunden über das Genius Programm von den Eignungskriterien (die „Eignung für das Genius-Programm“) abhängt, die von Booking.com festgelegt und dem Partner jeweils mitgeteilt werden.
- b. Der Partner erkennt an und garantiert, dass er in den Fällen, in denen er sich bereit erklärt, einen Beitrag zum Genius-Programm in Form eines vom Partner gesponserten Rabatts auf den Endverkaufspreis, die Preise oder einen anderen Anreiz (z. B. ein kostenloses Fahrzeug-Upgrade, kostenlose Extras oder andere günstigere Kundenbedingungen für die Buchung und/oder Fahrt) (ein „Partner-Genius-Angebot“) zu leisten, ein solches Partner-Genius-Angebot für alle anwendbaren Buchungen und für den mit Booking.com schriftlich vereinbarten Zeitraum (der „Genius-Aktionszeitraum“) bereitstellen wird.
- c. Der Partner erkennt an, dass er Booking.com mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen benachrichtigen muss, wenn er ein Partner-Genius-Angebot beenden oder aus dem Genius-Programm aussteigen möchte. Möchte er wieder am Genius-Programm teilnehmen und/oder ein Partner-Genius-Angebot bereitstellen, unterliegt ein solcher Wiedereintritt möglicherweise einer Sperrfrist (d. h. einer Wartezeit), die in den Teilnahmebedingungen des Genius-Programms näher erläutert oder dem Partner anderweitig von Booking.com schriftlich mitgeteilt wird.

4. STORNIERUNGEN

- 4.1 Wenn eine Partei eine Buchung storniert hat, wird eine Kostenrückerstattung gemäß den folgenden Bestimmungen fällig:

Art der Stornierung	Zeitpunkt der Stornierung	Kostenrückerstattung (als Prozentsatz des Nettobetrag für die jeweilige Buchung)	Für die Kostenrückerstattung verantwortliche Partei
Kundenstornierung	Vor der Stornierungsvorlaufzeit vor der Abholzeit	Keine Kostenrückerstattung	Nicht zutreffend
	Nach der Stornierungsvorlaufzeit vor der Abholzeit	Nicht zutreffend Behandelt als vollendete Fahrt ¹	Nicht zutreffend
Nichterscheinen des Kunden	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend Behandelt als vollendete Fahrt ²	Nicht zutreffend

¹ Gemäß Klausel 7.7 (Stornierungen und Nichterscheinen des Kunden) der allgemeinen Geschäftsbedingungen

² Gemäß Klausel 7.7 (Stornierungen und Nichterscheinen des Kunden) der allgemeinen Geschäftsbedingungen

Art der Stornierung	Zeitpunkt der Stornierung	Kostenrückerstattung (als Prozentsatz des Nettobetrags für die jeweilige Buchung)	Für die Kostenrückerstattung verantwortliche Partei
Partner-Ablehnung	Mehr als 24 Stunden vor der Abholzeit	Keine Kostenrückerstattung	Nicht zutreffend
	Weniger als 24 Stunden, aber mehr als 2 Stunden vor der Abholzeit	100 %	Partner
	2 Stunden oder weniger vor der Abholzeit	150 %	Partner
Booking.com-Stornierung – Verschulden des Partners ³	Vor der Stornierungsvorlaufzeit vor der Abholzeit	Keine Kostenrückerstattung	Nicht zutreffend
	Nach der Stornierungsvorlaufzeit vor der Abholzeit	100 %	Partner
Booking.com-Stornierung – kein Verschulden ⁴	Vor der Stornierungsvorlaufzeit vor der Abholzeit	Keine Kostenrückerstattung	Nicht zutreffend
	Nach der Stornierungsvorlaufzeit vor der Abholzeit	100 %	Booking.com

5. ÄNDERUNGEN DER ARBEITSANWEISUNGEN FÜR PARTNER

- 5.1 Booking.com kann diese Arbeitsanweisungen für Partner gelegentlich ganz oder teilweise aktualisieren und ändern, einschließlich der Service-Levels und der anwendbaren Kostenrückerstattungen, vorbehaltlich einer vorherigen Benachrichtigung des Partners und einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen, wobei die Benachrichtigung per E-Mail oder auf eine andere gemäß des Vertrags zwischen Booking.com und dem Partner zulässige Weise erfolgen kann. Während der Mitteilungsfrist kann der Partner seinen Vertrag mit Booking.com kündigen, wenn er dies wünscht. Jede aktualisierte oder geänderte Fassung dieser Arbeitsanweisungen für Partner ersetzt die jeweils geltende Fassung mit Wirkung ab dem in der Benachrichtigung angegebenen Datum und tritt an deren Stelle. Wenn der Partner Booking.com nicht innerhalb der in diesem Absatz genannten Mitteilungsfrist kündigt, gelten diese geänderten/aktualisierten Arbeitsanweisungen für Partner als von dem Partner akzeptiert.

³ Anwendbar bei Verschulden des Partners oder seiner verbundenen Parteien (nach Meinung von Booking.com)

⁴ Anwendbar bei keinem Verschulden des Partners oder seiner verbundenen Parteien (nach Meinung von Booking.com)

TEIL 2: DIENSTLEISTUNGSVEREINBARUNG ZUR PARTNER-API VON BOOKING.COM

1. ANWENDBARKEIT

- 1.1 Dieser „Teil 2: Dienstleistungsvereinbarung zur Partner-API von Booking.com“ findet nur dann Anwendung, wenn der Partner über die Partner-API von Booking.com mit der Booking.com-Plattform verbunden ist.

2. PARTNER API VON BOOKING.COM

- 2.1 Die Parteien bestätigen und vereinbaren, dass der Betrieb der Partner-API von Booking.com nicht ununterbrochen oder fehlerfrei sein wird und aufgrund von Ursachen, die außerhalb der angemessenen Kontrolle der Parteien liegen, vorübergehenden Abschaltungen unterliegen kann. Die Partner-API von Booking.com wird „wie besehen“ und ohne jegliche Garantie bereitgestellt.
- 2.2 Unabhängig davon, ob sich der Partner direkt mit der Partner-API von Booking.com oder über einen dritten Technologiepartner („Drittanbieter“) verbindet, stimmt der Partner Folgendem zu:
- a. **Service-Level für Laufzeit:** Der Partner unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um die Dienste weltweit mit einer angestrebten Konnektivitätslaufzeit von 99,8 % bereitzustellen. „**Laufzeit**“ bezeichnet die Minuten, in denen das Buchungssystem des Partners mit der Partner-API von Booking.com verbunden ist, sodass die Transportdienstleistungen für Kunden verfügbar sind, um Fahrten anzufordern und durchzuführen, gemessen über einen Kalendermonat. Externe Faktoren, die zum Verlust des Dienstes beitragen, wie z. B. der Ausfall der ISP-Verbindung des Kunden, Latenzzeiten im öffentlichen Internet, Routing-Probleme im Internet-Backbone usw., fallen nicht in den Anwendungsbereich des Service-Levels für Laufzeit.
- b. **Partner-API-Compliance:** Der Partner darf keine Störungen, Unterbrechungen, Verfügbarkeitsverluste oder sonstige Beeinträchtigungen der Funktionalität der Partner-API von Booking.com verursachen und muss alle technischen Anforderungen und angemessenen Anfragen von Booking.com in Bezug auf die Integration, den Betrieb, die Wartung, die Unterbrechung, die Aussetzung und den Entzug der Nutzung der Partner-API von Booking.com umsetzen und erfüllen.
- c. **Neue Versionen der API:** Booking.com kann gelegentlich neue Versionen der Partner-API von Booking.com mit neuen Funktionen und Merkmalen veröffentlichen. Um eine Unterbrechung der Geschäftstätigkeit des Partners zu vermeiden, wird Booking.com sich nach Kräften bemühen, die Abwärtskompatibilität zu mindestens einer Version aufrechtzuerhalten. Sollte dies nicht möglich sein oder sollte Booking.com beschließen, eine ältere Version der Partner-API von Booking.com auslaufen zu lassen, wird Booking.com dem Partner im Voraus mitteilen, auf eine neue Version der Partner-API von Booking.com zu migrieren.
- d. **API-Endpunkt-Reaktionen:** Der Partner garantiert ein Service-Level für die Reaktionszeit (einschließlich Netzwerkzeit vom Rechenzentrum des Betreibers) für jeden bereitgestellten Endpunkt wie folgt:

Endpunkt	Service-Level im Hinblick auf Reaktionszeit	
Für Suchergebnisse zur Verfügbarkeit: /v2/search-results	Schwellenwerte	Service-Level im Hinblick auf Reaktionszeit
	Durchschnittswert 99,95 % Von allen Buchungen, 99,95 innerhalb von 1.000 Millisekunden	< 1.000 Millisekunden (Durchschnitt über 1 Monat)
	100 %	< 2.500 Millisekunden (Durchschnitt über 1 Monat)
Aufrufen der Liste der Partnerbuchungen: /v1/bookings	Darf vom Partner nicht häufiger als alle 5 Minuten durchgeführt werden.	
Annahme oder Ablehnung einer Buchung: /v1/bookings/.../responses	Annahme oder Ablehnung einer Buchung oder von Änderungen gemäß den Service-Levels, die in Absatz 2.2 von „Teil 1: Allgemeine Dienstleistungsvereinbarung und Arbeitsanweisungen“ aufgeführt sind.	
Bereitstellung von Fahrzeug- und Fahrerangaben: /v2/bookings/.../assignDriver	Bereitstellung der Fahrzeug- und Fahrerangaben gemäß den Service-Levels, die in Absatz 2.5 von „Teil 1: Allgemeine Dienstleistungsvereinbarung und Arbeitsanweisungen“ aufgeführt sind.	

3. VORFALLMANAGEMENT

- 3.1 Der Partner unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um sicherzustellen, dass er im Fall einer ungeplanten Nichtverfügbarkeit, eines Defekts oder einer anderen Beeinträchtigung seiner Verbindung zur Partner-API von Booking.com oder bei Problemen mit voller Funktionsfähigkeit und Leistung seiner Verbindung oder der Erbringung der Transportdienstleistungen (und/oder der Plattform-Aggregator-Dienstleistungen, je nach Fall) (ein „**Vorfall**“) unverzüglich:
- a. Booking.com innerhalb von dreißig (30) Minuten nach Auftreten des Vorfalls (unabhängig davon, ob der Vorfall während der Geschäftszeiten auftritt oder nicht) schriftlich mit den Einzelheiten zum Vorfall benachrichtigt;
- b. sofortige Abhilfemaßnahmen ergreift, um den Vorfall so schnell wie möglich zu beheben (oder von seinem Drittanbieter zu verlangen, so schnell wie möglich Abhilfemaßnahmen zu ergreifen);
- c. auf Anfrage von Booking.com vollständige Details über den Vorfall bereitstellt, wie z. B. einen Bericht über die Ursachen des Vorfalls; und
- d. Booking.com in angemessener Weise über den Status und die voraussichtliche Dauer der Behebung des Vorfalls informiert.
- 3.2 Der Partner führt eine regelmäßige Datensicherung durch, sodass lange Ausfallzeiten vermieden werden können und im Fall eines Vorfalls alle Daten nach spätestens 24 Stunden wiederhergestellt und verfügbar gemacht werden können.

4. GEPLANTE NICHTVERFÜGBARKEITEN UND ÄNDERUNGSMANAGEMENT

- 4.1 Wenn der Partner eine Änderung an seinem System vornimmt, die sich auf die Verbindung zur Partner-API von Booking.com in Bezug auf Funktionalität, Umfang oder Leistung auswirkt, muss er Booking.com so schnell wie möglich, in jedem Fall aber innerhalb von zwei (2) Wochen nach der Änderung, über das Partner-Hilfzentrum über diese Änderungen informieren.
- 4.2 Dem Partner sind geplante Nichtverfügbarkeiten wegen Wartungsarbeiten gestattet (eine „**geplante Nichtverfügbarkeit**“), soweit er sicherstellt, dass:
- a. es nicht mehr als acht (8) Stunden geplanter Nichtverfügbarkeiten pro Kalendermonat gibt;

- b. jede geplante Nichtverfügbarkeit nicht länger als zwei (2) Stunden dauert, wobei zwischen den einzelnen geplanten Nichtverfügbarkeiten ein Zeitfenster von mindestens vier (4) Stunden liegen muss;
- c. die geplante Nichtverfügbarkeit nicht zwischen Freitag 19:00 Uhr GMT und Sonntag 23:59 Uhr GMT stattfindet, es sei denn:
 - i. die Arbeiten sind erforderlich, um einen schwerwiegenden Vorfall zu beheben, in welchem Fall Booking.com so früh wie möglich im Voraus schriftlich benachrichtigt werden muss; oder
 - ii. Booking.com hat der Nichtverfügbarkeit im Voraus schriftlich zugestimmt.

TEIL 3: NEAR-ON-DEMAND UND ON-DEMAND

1. ANWENDBARKEIT

- 1.1 Dieser „Teil 3: Near-On-Demand und On-Demand“ gilt nur, wenn der Partner mit Booking.com schriftlich vereinbart hat, Near-On-Demand- und/oder On-Demand-Buchungen zu ermöglichen.
- 1.2 Bestimmte Anforderungen dieser Arbeitsanweisungen für Partner werden für Near-On-Demand- und On-Demand-Buchungen wie folgt geändert:

Referenz	Thema	Near-On-Demand-Anforderungen	On-Demand-Anforderungen
Absatz 2.2 (Annahme)	Service-Level im Hinblick auf die Annahme	Die Annahme muss von dem Buchungssystem des Partners innerhalb von 10 Sekunden ab dem Zeitpunkt der Buchung oder Änderung erfolgen.	Die Annahme muss von dem Buchungssystem des Partners innerhalb von 10 Sekunden ab dem Zeitpunkt der Buchung oder Änderung erfolgen.
Absatz 2.5 (Fahrer- und Fahrzeugzuweisung)	Service-Level im Hinblick auf Fahrer- und Fahrzeugangaben	So schnell wie möglich, in jedem Fall aber bis zu 15 Minuten vor der Abholzeit.	Innerhalb von 10 Sekunden nach der Buchung.
Absatz 2.6 (Verfolgung der Kundenfahrt)	Erfordernis der Verfolgung der Kundenfahrt	Erforderlich gemäß Absatz 2.6.	Absatz 2.6 gilt hier nicht.
Absatz 2.8a (Mindestwartezeit)	Erfordernis der Einhaltung der Mindestwartezeit am Abholort	Erforderlich gemäß Absatz 2.8a.	Erforderlich gemäß Absatz 2.8a mit der Ausnahme, dass die nachstehenden Definitionen Folgendes bedeuten: „ Mindestwartezeit an einem Flughafen “ bezeichnet die Dauer von 5 Minuten für einen Abholort am Flughafen ab der Abholzeit oder einen längeren Zeitraum, den der Partner mit seinen Drittanbieterflotten und/oder Fahrern vereinbart. „ Mindestwartezeit außerhalb eines Flughafens “ bezeichnet die Dauer von 5 Minuten für einen Abholort außerhalb eines Flughafens ab der Abholzeit oder eine längere Zeitspanne, die der Partner mit seinen Drittanbieterflotten und/oder Fahrern vereinbart.
Absatz 2.9b (Pünktliche Ankunft)	Erfordernis der Erfüllung der Service-Levels für die pünktliche Ankunft und der Zahlung der entsprechenden Kostenrückerstattungen	Absatz 2.9b gilt hier nicht.	Absatz 2.9b gilt hier nicht.
Absatz 3.7 (Service-Levels im Hinblick auf korrekte Bereitstellung der Dienstleistung)	Erfordernis der Erfüllung der Service-Levels im Hinblick auf korrekte Bereitstellung der Dienstleistung und der Zahlung der entsprechenden Kostenrückerstattungen	Erforderlich gemäß Absatz 3.7.	Absatz 3.7 gilt hier nicht.
Absatz 4 (Stornierungen)	Erfordernis der Erfüllung der Service-Levels im Hinblick auf Stornierung und der Zahlung der entsprechenden Kostenrückerstattungen	Absatz 4 gilt hier nicht.	Absatz 4 gilt hier nicht.
Programm bevorzugter Partner	Qualitätskennzahlen, die bei der Entscheidung berücksichtigt werden, ob sich ein Partner für das Programm bevorzugter Partner qualifiziert	Die Qualitätskennzahlen für Near-Demand-Buchungen leisten keinen Beitrag im Hinblick auf die Eignung für das Programm bevorzugter Partner.	Die Qualitätskennzahlen für On-Demand-Buchungen leisten keinen Beitrag im Hinblick auf die Eignung für das Programm bevorzugter Partner.

- 1.3 Um Zweifel auszuschließen, gelten alle anderen in diesem Partnerprogrammdokument festgelegten Bedingungen für und in Bezug auf Near-Demand- und On-Demand-Buchungen.