

PARTNERWERKINGSDOCUMENT

PARTNERWERKINGSDOCUMENT

DEEL 1: TOEPASSELIJKE DEFINITIES IN DIT PARTNERWERKINGSDOCUMENT

1. DEFINITIES

In dit Partnerwerkingsdocument hebben de volgende aanvullende termen de volgende betekenis:

TERM	DEFINITIE
Gelieerde Partner	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Minimale Wachtijd Luchthaven	betekent 45 minuten vanaf de Ophaaltijd voor een Ophaallocatie Luchthaven, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen met de accountmanager van Booking.com, plus een eventueel vooraf overeengekomen Compensatietijd.
Ophaallocatie Luchthaven	betekent de Ophaallocatie aangegeven in de Boeking die volgens de categorisering van Booking.com binnen een luchthavengebied valt.
Toegewezen	betekent dat een bepaalde bij naam genoemde Bestuurder door de Partner of waar van toepassing de Eindvloot is toegewezen om een Reis te volbrengen. Een Bestuurder wordt geacht aan een Reis te zijn toegewezen vanaf het moment dat de Partner (of waar van toepassing de Eindvloot) alle nodige Voertuig- en Bestuurdersgegevens aan Booking.com heeft doorgegeven.
Gemiddelde reviewscore	betekent de gemiddelde score op de vraag voor een algemene rating uit de enquête na de reis (merk op dat deze score alle Reizen uitsluit waarvoor een klacht is ingediend en de Partner (en Bestuurder en/of Eindvloot) niet in fout is bevonden).
Boeking	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Partner-API van Booking.com	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Gegevens van Booking.com	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Annulering	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Wachtijd voor Annulering	betekent de periode vóór de Ophaaltijd waarbinnen een Klant een Boeking mag annuleren voor een volledige terugbetaling en waarvoor de Partner het Tarief voor de Boeking niet zal ontvangen. Deze periode wordt van tijd tot tijd tussen Booking.com en de Partner overeengekomen en vastgelegd in de Partner-API van Booking.com en/of het Partnerportaal.
Terugvordering van Kosten	betekent naargelang de context: (a) de van de Partner gevorderde en door de Partner verschuldigde bedragen voor schade geleden door Booking.com door het feit dat de Partner de Serviceniveaus uiteengezet in dit Partnerwerkingsdocument niet haalt; of (b) de van de betrokken partij gevorderde en door de betrokken partij verschuldigde bedragen voor schade ten gevolge van een Annulering, zoals geval per geval uiteengezet in dit Partnerwerkingsdocument of zoals van tijd tot tijd door de partijen anderszins schriftelijk overeengekomen.
Klant	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Annulering door de Klant	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
No Show-Klant	heeft de betekenis die eraan is gegeven in artikel 2.8b van dit Partnerwerkingsdocument.
Weigeringspercentage	betekent het percentage van door de Partner geweigerde Boeking.
Bestuurder	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Toegewezen Bestuurder	betekent het percentage van door de Partner volbrachte Reizen waarvoor alle Voertuig- en Bestuurdersgegevens voorhanden waren.
Vertraging van de Bestuurder	betekent een vertraging waarbij het Voertuig en zijn Bestuurder niet op de Ophaaltijd aanwezig zijn op de Ophaallocatie.
Bestuurdersgebeurtenis	betekent de bevestigingen in real time die (onder meer) het volgende kunnen inhouden: locatietracing; locatiebevestigingen volgens breedte- en lengtegraad; bevestiging dat de Bestuurder op weg is naar een Boeking; bevestiging wanneer de Bestuurder is aangekomen op de Ophaallocatie; bevestiging wanneer de Bestuurder de Klant heeft ontmoet en/of de Reis heeft aangevat; bevestiging wanneer de Klant op de Bestemming is afgezet en de Reis werd afgewerkt; en elke andere in of via de Partner-API van Booking.com en/of het Partnerportaal vereiste bestuurdersgebeurtenis.
Gelogde Bestuurdersgebeurtenissen	betekent het percentage van niet-geannuleerde Reizen volbracht door de Partner en zijn Bestuurders en waar van toepassing de Eindvloot en waarvoor bij Booking.com Bestuurdersgebeurtenisgegevens werden gelogd.

No Show-Bestuurder	betekent Reizen waarop de Bestuurder of het Voertuig op de Ophaaltijd niet kwam opdagen op de Ophaallocatie en/of niet de volledige Minimale Wachtijd heeft afgewacht.
Bestemming	betekent de locatie waarheen de Klant dient te worden vervoerd in een Voertuig bestuurd door de Bestuurder, zoals bepaald in de door Booking.com aan de Partner verstrekte Boekingsgegevens.
Eindvloot	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Geschatte Wachtijd	betekent bij Boekingen On Demand de tijd die een Bestuurder en een Voertuig volgens de Partner naar schatting nodig zullen hebben om de Ophaallocatie te bereiken.
Extra's	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Genius Programma	betekent het loyaliteits- en gesloten gebruikersgroepsprogramma van Booking.com (en/of haar Gelieerde Onderneming Booking.com B.V.).
Incident	betekent een gebeurtenis die leidt tot het indienen van een klacht door een Klant. Een Incident kan bijvoorbeeld (onder meer) bestaan uit een vuil Voertuig, een downgrade van een Voertuig, een auto-ongeluk, de niet-uitvoering van aanvragen zoals een kinderzitje, en elke andere gebeurtenis die in het Partnerportaal of anderszins door Booking.com aan de Partner als incident is gemeld in deze context.
Percentage Incidenten	betekent het percentage van Reizen waarbij een Incident is opgetreden.
Onvoltooide Reis	betekent een Reis die door de Bestuurder niet is afgewerkt door een fout van de Bestuurder, bijvoorbeeld (onder meer) een Klant die naar de verkeerde Bestemming wordt vervoerd als gevolg van een fout van de Bestuurder.
Incorrect Voertuig	betekent een type Voertuig dat niet het door de Klant geboekte type voertuig is, bijvoorbeeld: (i) het voertuigtype is een downgrade (had bijvoorbeeld een wagen uit de hogere middenklasse moeten zijn en er kwam een standaard sedan, of had een elektrisch of hybride voertuig moeten zijn en er kwam een standaard benzine- of dieselauto), (ii) het voertuigtype heeft minder dan het in de Boeking genoemde en gewenste aantal zitplaatsen of kofferruimte (had bijvoorbeeld een minibus moeten zijn voor 7 passagiers, maar er kwamen twee sedans met elk plaats voor 4 personen). Voor alle duidelijkheid wordt een Voertuigupgrade niet geclassificeerd als een Incorrect Voertuig.
ETA van de Initiële Bestuurder	betekent bij Boekingen On Demand de tijd die een Bestuurder en een Voertuig volgens de Partner naar schatting nodig zullen hebben om de Ophaallocatie te bereiken vanaf het moment waarop de specifieke Bestuurder is Toegewezen aan die specifieke Boeking. De ETA van de Initiële Bestuurder kan verschillen van de Geschatte Wachtijd.
Reis	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Doorlooptijd	betekent een vaste minimale tijdsspanne tussen twee (2) uur en vierentwintig (24) uur vóór het begin van een Reis die de Partner, zijn Bestuurders en waar van toepassing de Eindvloot kunnen ondersteunen, zoals van tijd tot tijd overeengekomen tussen Booking.com en de Partner en zoals vastgelegd in de Partner-API van Booking.com en/of het Partnerportaal.
Minimale Wachtijd	betekent, al naargelang het geval, de Minimale Wachtijd Luchthaven of de Minimale Wachtijd Niet-Luchthaven.
Near Demand	betekent een Boeking met een gevraagde Ophaaltijd minstens 30 en hoogstens 120 minuten na het moment waarop de Klant (of Booking.com in geval van een Herstelrit) de Boeking heeft gemaakt.
Nettobedrag	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Minimale Wachtijd Niet-Luchthaven	betekent 15 minuten vanaf de Ophaaltijd voor een Ophaallocatie Niet-Luchthaven, tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de accountmanager van Booking.com, plus een vooraf overeengekomen toepasselijke Compensatietijd.
Ophaallocatie Niet-Luchthaven	betekent de Ophaallocatie aangegeven in de Boeking die volgens de categorisering van Booking.com niet binnen een luchthavengebied valt.
Kantooruren	betekent de uren waarop de kantoren van de Partner geopend zijn en zoals door de partijen van tijd tot tijd schriftelijk overeengekomen en vastgelegd in de Partner-API van Booking.com en/of het Partnerportaal.
Compensatietijd	betekent de extra tijd die aan de in de Boeking vermelde Ophaaltijd voor die specifieke Ophaallocatie Luchthaven wordt toegevoegd om de Klant meer tijd te geven voor de veiligheidscontrole en het ophalen van de bagage.
On Demand	betekent een Boeking met een gevraagde Ophaaltijd binnen 0 tot 30 minuten na het moment waarop de Klant (of Booking.com in geval van een Herstelrit) de Boeking heeft gemaakt.
Op Tijd	heeft de betekenis die eraan is gegeven in artikel 2.9a van dit Partnerwerkingsdocument.
Partnerweigering	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.

Partnerportaal	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Persoonsgegevens	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Ophaallocatie	betekent de locatie waarop de Klant de Bestuurder op de Ophaaltijd dient te ontmoeten om de Reis (zoals bepaald in de door Booking.com aan de Partner of zijn Bestuurder of waar van toepassing de Eindvloot verstrekte Boekingsgegevens) aan te vatten.
Ophaaltijd	betekent het tijdstip waarop de Klant de Bestuurder op de Ophaallocatie dient te ontmoeten om de Reis (zoals bepaald in de door Booking.com aan de Partner of zijn Bestuurder of waar van toepassing de Eindvloot verstrekte Boekingsgegevens) aan te vatten, zoals gewijzigd krachtens artikel 2.6 (<i>Klantreistracering</i>).
Rating na Reis	betekent de score die de Klant na afloop van de Reis invult in de enquête. Dit is een score van 1 tot 5, waarbij 5 de hoogste score is.
Vooraf Geboekt	betekent een Boeking met een gevraagde Ophaaltijd minstens 120 minuten na het moment waarop de Klant (of Booking.com in geval van een Herstelrit) de Boeking heeft gemaakt.
Kwaliteitsverbeteringsplan	betekent een proces dat de Partner moet doorlopen indien hij niet voldoet aan de minimale kwaliteitseisen die Booking.com per e-mail of via het Partnerportaal heeft bevestigd.
Tarieven	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Herstelrit	betekent een Boeking die namens een Klant door Booking.com of de klantenservice van een Gelieerde Partner (of automatisch door het Platform van Booking.com) is aangevraagd en door de Partner (namens zijn Bestuurders en/of Eindvloot) is aanvaard om de reis van een Klant af te werken wanneer een andere partner van Booking.com de Boeking volgens Booking.com wellicht niet zal uitvoeren of er anderszins niet in is geslaagd. Dergelijke Herstelrit kan Vooraf Geboekt, Near Demand of On Demand zijn en zal als dusdanig worden behandeld.
Retailtarief	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Serviceniveaus	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Voertuigupgrade	betekent een type Voertuig dat een upgrade is van het door de Klant geboekte type voertuig, zoals: (i) Klant bestelde een standaard sedan, maar kreeg een premium wagen uit een hogere klasse, (ii) Klant bestelde een voertuig voor 7 passagiers met bagage, maar kreeg een minibus voor 10 passagiers met bagage, (iii) Klant bestelde een standaard sedan op benzine of diesel maar kreeg een hybride of elektrische sedan. Voor alle duidelijkheid: er is geen sprake van een "Voertuigupgrade" wanneer een Klant een standaard sedan bestelde, maar er een minibus/bestelwagen met plaats voor meer dan 4 passagiers opdaagt.
Voertuig	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.
Voertuig- en Bestuurdersgegevens	heeft de betekenis die eraan is gegeven in de Algemene Voorwaarden.

DEEL 1: ALGEMENE SERVICENIVEAU-OVEREENKOMST EN WERKPROCEDURES

1. SERVICENIVEAUS

1.1 Serviceniveaus en Terugvordering van Kosten

- a. Wanneer er in dit Partnerwerkingsdocument een Serviceniveau is vastgelegd, zal de Partner ervoor zorgen dat ten minste de door het Serviceniveau vereiste prestatie maatstaf wordt gehaald. In geval het Serviceniveau niet wordt nageleefd en er een Terugvordering van Kosten van toepassing is wanneer het Serviceniveau niet wordt gehaald, behoudt Booking.com zich het recht voor om de Terugvorderingen van Kosten te innen door inhouding op het Nettobedrag.
- b. Beide partijen komen overeen dat de Terugvorderingen van Kosten een proportioneel bedrag vertegenwoordigen van de schade die Booking.com heeft geleden door het feit dat de Partner (of de Bestuurders of Eindvloot) dat Serviceniveau niet heeft gehaald. De partijen komen overeen en erkennen dat de bedragen algemeen zijn vastgesteld en zijn berekend als een percentage van het Nettotarief dat gemiddeld de door Booking.com opgelopen schade weerspiegelt.
- c. Het recht van Booking.com om Terugvorderingen van Kosten te ontvangen is aanvullend op en doet geen afbreuk aan het recht van Booking.com of een of meer van haar Gelieerde Partners om enig ander rechtsmiddel aan te wenden dat anders tot hun beschikking zou staan.

1.2 Naleving van het Document met Werkprocedures

- a. De Partner erkent dat de mate waarin de Partner voldoet aan de vereisten in dit Document met Operationele Procedures mogelijk een effect zal hebben op het aantal Boekingen dat de Partner zou kunnen ontvangen, en dat Booking.com (en haar Gelieerde Partners) zich het recht voorbehoudt om de rangorde op het Platform van Booking.com aan te passen via het Preferred Partner Programma en/of Genius Programma of dit anderszins tot uiting te laten komen.

2. ALGEMENE WERKPROCEDURES

2.1 Werkuren en Beschikbaarheid voor Ophalingen:

- a. Partners moeten in staat zijn om te voldoen aan en te bewerkstelligen dat Boekingen door Bestuurders en waar van toepassing de Eindvloot worden uitgevoerd op de volgende basis:

Boekingswijze	Serviceniveau voor Beschikbaarheid voor Ophalingen
Partnerportaal	In overeenstemming met de in het Partnerportaal gestelde ophaaltijden.
Partner-API van Booking.com	Beschikbaar vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week, 365 dagen per jaar, ongeacht de kantooruren.

- b. De Partner en de Bestuurder en, waar van toepassing, de Eindvloot moeten steeds telefonisch bereikbaar zijn wanneer zij de Vervoersdiensten aan Klanten leveren, ongeacht hun Kantooruren.

2.2 Aanvaarding:

- a. De Partner zal Boekingen ontvangen en aanvaarden in overeenstemming met het volgende:

Boekingswijze	Aanvaardingsmethode voor Boekingen of wijzigingen aan een Boeking	Serviceniveau voor Aanvaarding
Partnerportaal	Wanneer een Boeking (of een wijziging) wordt verzonden waarbij de Ophaaltijd zich situeert na de Doorlooptijd, zal de Partner alle redelijke inspanningen leveren om de Boeking onverwijld te aanvaarden (of te weigeren) in het Partnerportaal. Wanneer de Partner geen aanvaarding te kennen heeft gegeven, wordt de Boeking geacht door de Partner te zijn aanvaard.	<u>Tijdens de kantooruren:</u> Alle redelijke inspanningen om de Boeking onverwijld te aanvaarden (of te weigeren) in het Partnerportaal binnen één (1) uur na ontvangst van de Boeking. <u>Buiten de kantooruren:</u> Alle redelijke inspanningen om de Boeking onverwijld te aanvaarden (of te weigeren) in het Partnerportaal binnen één (1) uur na hervatting van de Kantooruren. Wanneer de Partner geen aanvaarding te kennen heeft gegeven, wordt de Boeking geacht door de Partner te zijn aanvaard.
Partner-API van Booking.com	Wanneer Booking.com van het boekingssysteem van de Partner een aanvaarding ontvangt dat de Boeking (of een wijziging) is bevestigd, wordt de Boeking geacht door de Partner te zijn aanvaard.	De aanvaarding moet binnen de 10 seconden na het maken of wijzigen van de Boeking door het boekingssysteem van de Partner zijn ontvangen.

2.3 Speciale verzoeken en wijzigingen

- a. Booking.com zal de details van eventuele speciale verzoeken van de Klant met betrekking tot een Boeking tijdig doorgeven, en de Partner zal alle redelijke inspanningen leveren om eraan tegemoet te komen en eraan te voldoen en ervoor te zorgen dat de Bestuurders en waar van toepassing de Eindvloot aan dergelijke speciale verzoeken tegemoetkomen en voldoen. Booking.com is geenszins verantwoordelijk of aansprakelijk voor dit type speciale verzoeken of hoe eraan wordt voldaan.
- b. Wijzigingen vóór de Reis: Indien de Klant vóór de Ophaaltijd een andere Reis aanvraagt dan die opgegeven in de Boekingsgegevens, zal de Partner (en zijn Bestuurder en/of Eindvloot, al naar gelang het geval) de Klant doorverwijzen naar de klantenservice van Booking.com om deze wijzigingen door te voeren. De Partner zal alle wijzigingen aan een Boeking die Booking.com vóór de Ophaaltijd heeft meegedeeld, zonder aanrekening van extra kosten aanvaarden en eraan voldoen, met dien verstande dat alle belangrijke wezenlijke wijzigingen (zoals redelijkerwijs bepaald door Booking.com) aan een Boeking zullen worden beschouwd als een Annulering door de Klant en een nieuwe Boeking. Alle in rekening te brengen extra kosten voor wijzigingen die de Klant aanvraagt vóór de aanvang van de Reis, dienen met Booking.com te worden overeengekomen op de wijze die Booking.com van tijd tot tijd kan voorschrijven (in welk geval deze extra kosten worden geacht een onderdeel van het Retailtarief te vormen).
- c. Wijzigingen tijdens de Reis: Indien een Klant tijdens de Reis een andere Reis wenst dan opgegeven in de Boekingsgegevens, dienen de Bestuurder en de Klant een route en betaling van eventuele extra kosten overeen te komen. De Partner zal ervoor zorgen dat de Bestuurder minder belangrijke verzoeken redelijkerwijs de nodige aandacht geeft zonder aanrekening van extra kosten en deze beschouwt als onderdeel

van de oorspronkelijke Boeking. Eventuele aanpassingen en extra kosten die tijdens de Reis met de Klant zijn overeengekomen, dienen door de Klant rechtstreeks aan de Bestuurder te worden betaald (in welk geval de extra kosten niet geacht worden deel uit te maken van het Retailtarief).

2.4 Extra's

- a. Extra's kunnen van tijd tot tijd schriftelijk worden overeengekomen tussen Booking.com en de Partner.
- b. Wanneer van toepassing op een Boeking, wordt de levering van Extra's afgehandeld als onderdeel van de Vervoersdiensten die de Partner en de Bestuurder en waar van toepassing de Eindvloot verplicht zijn te leveren en waarvoor zij ook aansprakelijk zijn. Alle eventuele kosten voor Extra's maken daarom deel uit van het Retailtarief, waarbij Extra's worden betaald tegen de opgegeven Tarieven. Terugvorderingen van Kosten zijn van toepassing op dergelijke Extra's (waar van toepassing).

2.5 Toewijzing van Bestuurder en Voertuig:

- a. De Partner moet de op de Boeking toepasselijke Voertuig- en Bestuurdersgegevens bezorgen aan of bewerkstelligen dat ze worden bezorgd aan Booking.com in overeenstemming met het volgende:

Boekingswijze	Methodes voor het verstrekken van Voertuig- en Bestuurdersgegevens	Serviceniveau voor Voertuig- en Bestuurdersgegevens
Partnerportaal	Via het Partnerportaal	Zo snel als redelijkerwijs mogelijk, maar in ieder geval minstens 1 uur vóór de Ophaaltijd.
Partner-API van Booking.com	Via de Partner-API van Booking.com	Zo snel als redelijkerwijs mogelijk, maar in ieder geval minstens 1 uur vóór de Ophaaltijd.

- b. Indien een Bestuurder niet aan een Boeking is Toegewezen in overeenstemming met de gestelde termijnen in deze paragraaf 2.5, behoudt Booking.com zich het recht voor om deze Boeking te annuleren (en opnieuw toe te wijzen). Zulke annulering wordt behandeld alsof het een Partnerweigering betreft, behalve dat Booking.com er naar eigen goeddunken voor zal kiezen om af te zien van elke toepasselijke Terugvordering van Kosten.
- c. De Partner zorgt ervoor dat de aan een Boeking Toegewezen Bestuurder vooraf over alle gegevens van de Boeking beschikt.

2.6 Klantreistracering

- a. Als de betreffende vlucht van de Klant naar de Ophaallocatie wordt gewijzigd (bv. als de vlucht van de Klant vervroegd of verlaat is), moet de Ophaaltijd worden aangepast aan dit verschil tussen de geplande en de werkelijke aankomsttijd van de vlucht. Dit heeft voorrang op de oorspronkelijke Ophaaltijd voor die Boeking (en alle verwijzingen naar Ophaaltijd worden in die zin geïnterpreteerd) en wordt gebruikt bij het meten van de relevante Serviceniveaus. Bijvoorbeeld: indien de vlucht van de Klant 30 minuten vertraging heeft, moet de Ophaaltijd met 30 minuten worden verlaat; is de vlucht van de Klant met 45 minuten vervroegd, dan dient ook de Ophaaltijd met 45 minuten te worden vervroegd.
- b. Het is de verantwoordelijkheid van de Partner om dit soort verlate en/of vervroegde aankomsten te volgen en de nodige aanpassingen aan te brengen zodat de Bestuurder Op Tijd op de Ophaallocatie is.
- c. Bij vluchten die naar een nieuwe Ophaallocatie worden omgeleid, zal de Partner zich redelijkerwijs inspannen om de Boeking uit te voeren, maar indien de omleiding:
 - i. vóór de Doorlooptijd gebeurt naar een nieuwe Ophaallocatie die voor de Partner niet haalbaar is, zal de Partner onverwijld aan Booking.com melden dat die nieuwe Ophaallocatie voor hem niet haalbaar is en hij zal de Boeking annuleren als Partnerweigering;
 - ii. na de Doorlooptijd gebeurt naar een nieuwe Ophaallocatie die voor de Partner onhaalbaar is, zal de Partner deze behandelen als een No Show-Klant en de stappen volgen in paragraaf 2.8b (No Show-Klant).

2.7 Bestuurdersgebeurtenissen

- a. De Partner zorgt ervoor dat elk van zijn Bestuurders en waar van toepassing de Eindvloot Bestuurdersgebeurtenissen leveren:
 - i. door gebruik te maken van de bestuurdersapplicatie van Booking.com voor mobiele apparaten (of een andere methode of systeem (inclusief de Partner-API van Booking.com (indien van toepassing) of het Partnerportaal) zoals die van tijd tot tijd naar eigen goeddunken van Booking.com kan worden bijgewerkt); of
 - ii. geheel naar goeddunken van Booking.com en zoals overeengekomen met de Partner via een gelijkaardige door de Partner gebruikte applicatie of een ander systeem, met dien verstande dat die applicatie of dat ander communicatiemiddel aan Booking.com gelijkwaardige informatie moet verstrekken.
- b. Wanneer de Partner verplicht werd Bestuurdersgebeurtenissen over te maken, erkent de Partner en gaat hij ermee akkoord dat het volgende kan gebeuren als Bestuurders en/of de Eindvloot deze Bestuurdersgebeurtenissen niet overmaken:
 - i. inhouding van de betaling voor de betreffende Boeking door Booking.com (die Booking.com gerechtigd is in te houden);
 - ii. schorsing of uitsluiting van de Partner voor het ontvangen van Boeking (inclusief uitsluiting uit desbetreffende zoekresultaten);
 - iii. opname in het Kwaliteitsverbeteringsplan;
 - iv. toewijzing van toekomstige Boeking (en/of andere partner van Booking.com); en/of
 - v. afdwingen en innen van toepasselijke Terugvorderingen van Kosten op de Partner.
- c. Een Partner die de Terugvordering van Kosten betwist, is verplicht het geschil of probleem aan te tonen door de precieze gegevens van de Gelogde Bestuurdersgebeurtenissen aan Booking.com te verstrekken. Wanneer de Bestuurdersgebeurtenissen ontbreken of niet accuraat worden bevonden, erkent de Partner en gaat hij ermee akkoord dat:
 - i. hij mogelijk meer bewijzen en bewijsstukken zal moeten voorleggen, en dat dit bewijsmateriaal door de Partner zo snel mogelijk en in elk geval binnen zeven (7) dagen na elke vraag daartoe aan Booking.com moet worden verstrekt; en
 - ii. de Terugvordering van Kosten van toepassing is naar eigen goeddunken van Booking.com.

2.8 Ophaal- en Wachtijden van Klanten

- a. **Minimale Wachtijd:** de Partner zal ervoor zorgen dat de Bestuurder op de Ophaallocatie wacht op de Klant gedurende de Minimale Wachtijd plus (waar van toepassing) een eventuele Compensatietijd voor alle Boeking (en/of andere partner van Booking.com).
- b. **No Show-Klant:** Indien de Klant niet tijdig op de Ophaaltijd (of, waar van toepassing, op het einde van de Minimale Wachtijd) op de Ophaallocatie aankomt, kan de Klant als een "No Show-Klant" worden beschouwd. In geval van een No Show-Klant moet de Partner (of Bestuurder of Eindvloot, al naargelang het geval) contact opnemen met Booking.com door via de API een annulering te melden of telefonisch

de situatie door te geven en een bevestiging te krijgen dat hij de Boeking als geannuleerd mag beschouwen en dat de status "Non-actief" van toepassing is, wat betekent dat de Partner en Bestuurder hun normale werkproces kunnen hervatten.

2.9 Tijdige Aankomst

- a. De Partner zal bewerkstelligen dat Voertuig en Bestuurder op tijd zijn voor de start van de Reis ("Op Tijd") door op de Ophaallocatie aan te komen voor de Ophaaltijd (aangezien deze tijd kan worden gewijzigd door Compensatietijd of paragraaf 2.6 (*Klantreistracering*)). Voor alle duidelijkheid zijn een Bestuurder en een Voertuig slechts Op Tijd zodra ze zijn aangekomen op het specifieke ontmoetingspunt op de Ophaallocaties uiteengezet in het Partnerportaal en/of de Partner-API van Booking.com. Booking.com en de Partner zullen specifieke ontmoetingspunten afspreken voor Ophaallocaties op grote knooppunten waar veel reizigers samenkomen (luchthavens, treinstations en havens).
- b. Een Bestuurder die of Voertuig dat niet Op Tijd aanwezig is op het juiste ontmoetingspunt op een Ophaallocatie, wordt in ieder geval behandeld in overeenstemming met de onderstaande Serviceniveaus:

Type Ophaling	Definitie	Terugvordering van Kosten (door de Partner te betalen als % van het Nettobedrag voor die specifieke Boeking)
Alle Ophaallocaties	No Show-Bestuurder	150%
	Elke Vertraging van de Bestuurder waarvoor de Partner aan Booking.com geen bewijs kan voorleggen dat de Partner of de Bestuurder of de Eindvloot (waar van toepassing) met de Klant contact heeft opgenomen om hem of haar in kennis te stellen van de Vertraging van de Bestuurder	150%
Ophaallocatie Niet-Luchthaven	Vertraging van de Bestuurder tot maximaal 15 minuten vanaf de Ophaaltijd waarvoor de Partner aan Booking.com bewijs kan voorleggen dat de Partner of de Bestuurder of de Eindvloot (waar van toepassing) met de Klant contact heeft opgenomen om hem of haar in kennis te stellen van de Vertraging van de Bestuurder	50%
	Vertraging van de Bestuurder van meer dan 15 minuten vanaf de Ophaaltijd	150%
Ophaallocatie Luchthaven	Vertraging van de Bestuurder tot maximaal 20 minuten vanaf de Ophaaltijd waarvoor de Partner aan Booking.com bewijs kan voorleggen dat de Partner of de Bestuurder of de Eindvloot (waar van toepassing) met de Klant contact heeft opgenomen om hem of haar in kennis te stellen van de Vertraging van de Bestuurder	50%
	Vertraging van de Bestuurder van meer dan 20 minuten tot maximaal 30 minuten vanaf de Ophaaltijd waarvoor de Partner aan Booking.com bewijs kan voorleggen dat de Partner of de Bestuurder of de Eindvloot (waar van toepassing) met de Klant contact heeft opgenomen om hem of haar in kennis te stellen van de Vertraging van de Bestuurder	80%
	Vertraging van de Bestuurder van meer dan 30 minuten vanaf de Ophaaltijd	150%

- c. De Partner moet Booking.com en de Klant zo vroeg mogelijk vooraf via de Partner-API van Booking.com indien beschikbaar of anderszins telefonisch op de hoogte brengen van eventuele Vertragingen van de Bestuurder.

3. KWALITEITSNORMEN

3.1 Dienstverlening:

- a. De Partner zal bewerkstelligen dat Bestuurders:
 - i. steeds professioneel en beleefd omgaan met Klanten en Klanten steeds helpen en begeleiden waar mogelijk;
 - ii. luisteren naar de wensen van de Klant voor wat betreft de omstandigheden in het Voertuig en deze wensen respecteren, met name de wens van de Klant voor privacy in het Voertuig;
 - iii. hun kennis van de wegen en de huidige verkeerssituatie aanwenden om de Boeking zo snel en veilig mogelijk af te werken;
 - iv. verifiëren dat ze de Klant correct hebben opgehaald door hun naam te vragen en te controleren of ze de juiste Bestemming hebben; en
 - v. de door Booking.com voor dat Gebied gestelde Minimumrating halen of overtreffen, zoals die van tijd tot tijd geheel naar eigen goeddunken door Booking.com kan worden bijgewerkt.
- b. De Partner zal ervoor zorgen en zal bewerkstelligen dat de Bestuurders en waar van toepassing de Eindvloot ervoor zullen zorgen dat de Voertuigen:
 - i. veilig, schoon, rookvrij, vrij van sterke geuren en comfortabel zijn, in volledig werkzame staat verkeren en over het aangegeven aantal beschikbare zitplaatsen en de aangegeven bagageruimte beschikken zoals gepreciseerd in de Boeking voor gebruik door de Klant; en
 - ii. specifiek voldoen aan de desbetreffende in de Boeking opgegeven eisen op het vlak van onder meer kwaliteit en service.
- c. Indien het Voertuig tijdens de Reis pech krijgt of betrokken raakt bij een ongeval, zal de Partner de Bestuurder verzoeken de Reis zo snel mogelijk af te werken mits dit veilig en haalbaar is. Als alternatief zal de Partner alternatieve middelen regelen en voorzien zodat de Klant de Reis kan afwerken.

3.2 Monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening:

- a. De Partner zal ervoor zorgen dat de Vervoersdiensten worden uitgevoerd in overeenstemming met de hoogste kwaliteitsnormen. Dit omvat onder meer het volgende:
 - i. er na ontvangst van een Boeking voor zorgen dat de Boeking onverwijld wordt Toegewezen aan een Bestuurder in overeenstemming met het relevante Serviceniveau;
 - ii. ervoor zorgen dat correcte Bestuurdersgebeurtenissen worden verstrekt. Gelogde Bestuurdersgebeurtenissen worden incorrect geacht indien:
 - (a) ze gelijktijdig zijn verzonden;
 - (b) ze van een onjuiste locatie zijn verzonden;
 - iii. een goede Gemiddelde Reviewscore handhaven, zoals bepaald door Booking.com;
 - iv. een laag Weigeringspercentage handhaven, zoals bepaald door Booking.com;
 - v. een laag Percentage Incidenten handhaven, zoals bepaald door Booking.com;
 - vi. goede Ratings na Reis behouden, zoals bepaald door Booking.com.
- 3.3 Booking.com zal de Partner per e-mail of via het Partnerportaal op de hoogte brengen van de huidige minimale kwaliteitsverwachtingen, en de Partner zal hieraan voldoen en zal bewerkstelligen dat ook de Bestuurders en waar van toepassing de Eindvloot hieraan voldoen.
- 3.4 Om de Partner op de hoogte te brengen van zijn ratings volgens de kwaliteitsnorm, kan Booking.com regelmatig bepaalde kwaliteitsgegevens verstrekken aan de Partner, waaronder de scores en percentages uiteengezet in paragraaf 3.2a. Booking.com kan met de Partner ook bijkomende kwaliteitsgegevens delen, zoals passages uit reviews en opmerkingen van Klanten. Wanneer Booking.com die informatie aan de Partner verschaft en daarin Persoonsgegevens staan, zijn dit Gegevens van Booking.com en is artikel 13 (*Gegevensbescherming en -beveiliging*) van de Algemene Voorwaarden van toepassing.

3.5 Niet halen van de kwaliteitsnormen:

- a. De Partner erkent en gaat ermee akkoord dat het niet halen van de voornoemde kwaliteitsnormen ertoe kan leiden dat:
 - i. Booking.com het aantal Boeking dat naar de Partner en/of de Bestuurders en/of de Eindvloot wordt doorgestuurd, of het procentuele aandeel of geografische werkteerrein voor potentiële Boeking zal reduceren;
 - ii. de Partner wordt opgenomen in een Kwaliteitsverbeteringsplan;
 - iii. de Overeenkomst wordt beëindigd of geschorst;
 - iv. het werkteerrein, de capaciteit of de rangorde van de Partner op het Platform van Booking.com wordt gereduceerd;
 - v. Boeking opnieuw worden toegewezen aan een andere partner van Booking.com.

3.6 Klachten van Klanten of Bestuurders

- a. De Partner zal alle van Klanten, Bestuurders of namens deze partijen via Booking.com ontvangen klachten onverwijld en grondig onderzoeken in overeenstemming met zijn klachtenprocedure en in overeenstemming met andere redelijke instructies, richtlijnen en klachtenprocedures die Booking.com van tijd tot tijd aan de Partner kan melden. De Partner zal zo snel als redelijkerwijs mogelijk en in ieder geval binnen zeven (7) dagen na de eerste kennisgeving van de klacht de details van die klacht en alle relevante desbetreffende informatie (inclusief de resultaten van het onderzoek) doorgeven aan Booking.com.
- b. Indien een Klant klaagt over een bepaald aspect van de Reis, heeft Booking.com het recht om de betaling van het saldo van het Nettobedrag aan de Partner voor die Boeking in verband met die Reis tegen te houden totdat de klacht is opgelost tot redelijke genoegdoening van Booking.com.

3.7 Serviceniveaus voor Correcte Dienstverlening:

- a. Wanneer de klantenservice van Booking.com de klacht van een Klant over een Reis gegrond acht en indeelt in een van de onderstaande categorieën, vormt dit een inbreuk op het Serviceniveau dat een correcte en kwalitatief goede service aan een Klant vereist en de Partner wordt aansprakelijk geacht voor de daaraan verbonden Terugvordering van Kosten:

Categorie klacht	Terugvordering van Kosten (door de Partner te betalen als % van het Nettobedrag voor die specifieke Boeking)
Incorrect Voertuig geleverd	25%

Categorie klacht	Terugvordering van Kosten (door de Partner te betalen als % van het Nettobedrag voor die specifieke Boeking)
Onvoltooide Reis	25%
Eventuele Extra's die de Partner niet heeft geleverd	25%
Gedeeld Voertuig voor de Reis (d.i. wanneer Bestuurders verschillende Klanten tegelijk meenemen)	150%
Andere klachten van Klanten die door de medewerkers van de klantenservice van Booking.com gegrond worden geacht (bijvoorbeeld een Voertuig dat vies of oncomfortabel was of behoorlijk stonk, verkeerde route, wispelturig rijgedrag of onprofessionele houding van de Bestuurder, enz.)	25%

3.8 Preferred Partner Programma

- a. De Partner erkent dat Booking.com een op kwalificatie gebaseerd voorkeursprogramma aanbiedt dat aan bepaalde gekwalificeerde Partners de voorkeur geeft bij het vastleggen van Boeking. In het Partnerportaal kan de Partner controleren of hij in aanmerking komt voor deelname aan het Preferred Partner Programma. Booking.com legt de kwalificatiecriteria naar eigen goeddunken vast op basis van: (i) lage Tarieven; (ii) kwaliteitscijfers (waaronder het verstrekken van correcte Bestuurdersgebeurtenissen, Gemiddelde Reviewscore, Weigeringspercentage, Percentage Incidenten, Ratings na Reis), telkens maandelijks gemeten aan de hand van de prestaties van de voorgaande maand; en (iii) (waar van toepassing) verstrekking van Partner Genius-aanbiedingen en/of Kwalificatie voor het Genius Programma. De Partner erkent dat hij Booking.com schriftelijk in kennis moet stellen indien hij uit het Preferred Partner Programma wenst te stappen.

3.9 Genius Programma

- a. De Partner erkent dat Booking.com het Genius Programma aanbiedt, waarmee deelnemende Klanten aan het Genius Programma toegang krijgen tot diverse Klantincitaves en promoties. De Partner begrijpt en erkent dat de mogelijkheid van Partners om via het Genius Programma incentives en promoties aan te bieden aan Klanten, afhangt van kwalificatiecriteria (de "**Kwalificatie voor het Genius Programma**") die Booking.com vaststelt en van tijd tot tijd aan de Partner meedeelt.
- b. De Partner erkent en garandeert dat, indien hij akkoord gaat om mee te werken aan het Genius Programma via een door de Partner gesponsorde korting op het Retailtarief, op de Tarieven of met een andere incentive (zoals een gratis Voertuigupgrade, gratis Extra's of andere gunstigere voorwaarden voor de Boeking en/of Reis voor de Klant) (een "**Partner Genius-aanbieding**"), hij deze Partner Genius-aanbieding zal verstrekken voor alle toepasselijke Boeking en voor de periode (de "**Genius-promotieperiode**") die schriftelijk is overeengekomen met Booking.com.
- c. De Partner erkent dat, indien hij een Partner Genius-aanbieding wenst stop te zetten of het Genius Programma wenst te beëindigen, hij een opzegtermijn van ten minste dertig (30) dagen aan Booking.com in acht zal moeten nemen om uit te stappen en dat, indien hij opnieuw aan het Genius Programma wenst deel te nemen en/of een Partner Genius-aanbieding wenst aan te bieden, deze herinschrijving mogelijk onderworpen zal zijn aan een wachttijd zoals gepreciseerd in de voorwaarden voor Kwalificatie voor het Genius Programma of zoals anderszins schriftelijk door Booking.com aan de Partner gemeld.

4. ANNULERINGEN

- 4.1 Indien een partij een Boeking heeft geannuleerd, is een Terugvordering van Kosten van toepassing overeenkomstig het volgende:

Type Annulering	Moment van Annulering	Terugvordering van Kosten (als % van het Nettobedrag voor de betreffende Boeking)	Partij die aansprakelijk is voor de Terugvordering van Kosten
Annulering door de Klant	Voor aanvang van de Doorlooptijd voor Annulering voorafgaand aan de Ophaaltijd	Geen Terugvordering van Kosten	Niet van toepassing
	Na aanvang van de Doorlooptijd voor Annulering voorafgaand aan de Ophaaltijd	Niet van toepassing Behandeld als een Voltooide Reis ¹	Niet van toepassing
No Show-Klant	N.v.t.	Niet van toepassing Behandeld als een Voltooide Reis ²	Niet van toepassing
Partnerweigering	Meer dan 24 uur vóór de Ophaaltijd	Geen Terugvordering van Kosten	Niet van toepassing
	Minder dan 24 uur maar meer dan 2 uur vóór de Ophaaltijd	100%	Partner

¹ Krachtens artikel 7.7 (Annulering door de Klant en No Show-Klant) van de Algemene Voorwaarden

² Krachtens artikel 7.7 (Annulering door de Klant en No Show-Klant) van de Algemene Voorwaarden

Type Annulering	Moment van Annulering	Terugvordering van Kosten (als % van het Nettobedrag voor de betreffende Boeking)	Partij die aansprakelijk is voor de Terugvordering van Kosten
	2 uur of minder vóór de Ophaaltijd	150%	Partner
Annulering door Booking.com – Partner in fout ³	Voor aanvang van de Doorlooptijd voor Annulering voorafgaand aan de Ophaaltijd	Geen Terugvordering van Kosten	Niet van toepassing
	Na aanvang van de Doorlooptijd voor Annulering voorafgaand aan de Ophaaltijd	100%	Partner
Annulering door Booking.com – geen fout ⁴	Voor aanvang van de Doorlooptijd voor Annulering voorafgaand aan de Ophaaltijd	Geen Terugvordering van Kosten	Niet van toepassing
	Na aanvang van de Doorlooptijd voor Annulering voorafgaand aan de Ophaaltijd	100%	Booking.com

5. WIJZIGINGEN AAN HET PARTNERWERKINGSDOCUMENT

- 5.1 Booking.com kan dit Partnerwerkingsdocument van tijd tot tijd geheel of gedeeltelijk bijwerken en wijzigen, inclusief de Serviceniveaus en toepasselijke Terugvorderingen van Kosten, met inachtneming van een voorafgaande kennisgeving aan de Partner en een opzegtermijn van ten minste dertig (30) dagen. Deze kennisgeving kan per e-mail worden verzonden of via enige andere krachtens de Overeenkomst tussen Booking.com en de Partner toegestane methode. Gedurende de opzegtermijn kan de Partner zijn Overeenkomst met Booking.com indien gewenst beëindigen. Elke bijgewerkte of gewijzigde versie van dit Partnerwerkingsdocument zal de dan geldende versie annuleren en vervangen met ingang van de datum in de kennisgeving. Indien de Partner Booking.com binnen de in deze paragraaf genoemde opzegtermijn geen dergelijke kennisgeving van beëindiging heeft overgemaakt, wordt het gewijzigde/bijgewerkte Partnerwerkingsdocument geacht door de Partner te zijn aanvaard.

³ Van toepassing wanneer de Partner of zijn Verbonden Partijen (naar het redelijke oordeel van Booking.com) worden geacht in fout te zijn

⁴ Van toepassing wanneer de Partner of zijn Verbonden Partijen (naar het redelijke oordeel van Booking.com) worden geacht niet in fout te zijn

DEEL 2: SERVICENIVEAU-OVEREENKOMST VOOR DE PARTNER-API VAN BOOKING.COM

1. TOEPASSINGSGEBIED

- 1.1 Dit Deel 2: De Serviceniveau-overeenkomst voor de Partner-API van Booking.com is alleen van toepassing als de Partner via de Partner-API van Booking.com is verbonden met het Platform van Booking.com.

2. PARTNER-API VAN BOOKING.COM

- 2.1 De partijen erkennen en komen overeen dat de Partner-API van Booking.com niet ononderbroken of foutloos zal werken en tijdelijk kan uitvallen om redenen buiten de redelijke controle van de partijen. De Partner-API van Booking.com wordt verstrekt "as is" en zonder enige vorm van garantie.
- 2.2 Ongeacht of de Partner een rechtstreekse verbinding maakt met de Partner-API van Booking.com of via een externe technologiepartner ("Externe Aanbieder"), hij gaat akkoord met het volgende:
- Serviceniveau voor Uptime:** De Partner zal commercieel redelijke inspanningen leveren om de diensten wereldwijd aan te bieden met een streefdoel van 99,8% Uptime van de connectiviteit. Waarbij "Uptime" betekent: het aantal minuten gemeten over een kalendermaand dat het boekingssysteem van de Partner verbonden is met de Partner-API van Booking.com, waardoor de Vervoersdiensten beschikbaar zijn en Klanten Reizen kunnen aanvragen en voltooiën. Eventuele externe factoren die bijdragen tot een verlies aan dienstverlening, zoals een onderbroken verbinding van de ISP van de klant, latentie op het openbare internet, routeringsproblemen in de internetbackbone enz. vallen buiten het toepassingsgebied van het Serviceniveau voor Uptime.
 - Naleving van de Partner-API:** De Partner zal geen enkele verstoring, onderbreking of verlies van beschikbaarheid veroorzaken of de functionaliteit van de Partner-API van Booking.com op enige andere wijze negatief beïnvloeden, en zal van tijd tot tijd alle technische vereisten en redelijke verzoeken van Booking.com met betrekking tot de integratie, de werking, het onderhoud, de onderbreking, de schorsing en de intrekking van het gebruik van de Partner-API van Booking.com implementeren en naleven.
 - Nieuwe versies van de API:** Booking.com kan sporadisch nieuwe versies van haar Partner-API van Booking.com vrijgeven met nieuwe functies en functionaliteiten. Om de activiteiten van de Partner niet te verstoren, zal Booking.com redelijke inspanningen leveren om achterwaarts compatibel te blijven met ten minste één eerdere versie. Indien dit niet mogelijk is of als Booking.com ervoor kiest om een oudere versie van de Partner-API van Booking.com uit te faseren, zal Booking.com de Partner vooraf verwittigen om te migreren naar een nieuwe versie van de Partner-API van Booking.com.
 - API-eindpuntenreacties:** De Partner garandeert voor elk eindpunt volgend Serviceniveau voor de responstijd (inclusief netwerktime vanuit het datacenter van de operator):

Eindpunt	Serviceniveau voor Responstijd	
Beschikbaarheid van zoekresultaten: /v2/search-results	Drempels	Serviceniveau voor Responstijd
	99,95% percentiel Van alle boekingen 99,95 binnen 1000 milliseconden	<1000 milliseconden (gemiddelde over 1 maand)
	100%	<2500 milliseconden (gemiddelde over 1 maand)
De lijst met Partnerboekingen opvragen: /v1/bookings	De Partner zal dit niet vaker dan om de 5 minuten doen.	
Een Boeking aanvaarden of weigeren: /v1/bookings/.../responses	Een Boeking of wijzigingen aan een Boeking aanvaarden of weigeren in overeenstemming met de Serviceniveaus uiteengezet in paragraaf 2.2 van Deel 1: Algemene Serviceniveau-overeenkomst en Werkprocedures.	
Voertuig- en Bestuurdersgegevens verstrekken: /v2/bookings/.../assignDriver	De Voertuig- en Bestuurdersgegevens verstrekken in overeenstemming met de Serviceniveaus in artikel 2.5 van Deel 1: Algemene Serviceniveau-overeenkomst en Werkprocedures.	

3. INCIDENTBEHEER

- 3.1 De Partner zal alle redelijke inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat hij bij het vaststellen van een ongeplande uitval, defect of andere verstoring van zijn verbinding met de Partner-API van Booking.com of bij problemen met de algehele functionaliteit en prestaties van zijn verbinding of de levering van de Vervoersdiensten (en/of Platformaggregatordiensten, al naargelang het geval) (een "Incident") onverwijld:
- schriftelijk de bijzonderheden van dit Incident aan Booking.com zal melden binnen de dertig (30) minuten na het optreden van het Incident (ongeacht of het Incident zich al dan niet tijdens de Kantooruren heeft voorgedaan);
 - corrigerende maatregelen zal nemen om het Incident zo spoedig mogelijk te verhelpen (of van de Externe Aanbieder te eisen dat deze zo snel mogelijk corrigerende maatregelen neemt);
 - op vraag van Booking.com alle bijzonderheden van het Incident zal verstrekken, zoals een rapport over de onderliggende oorzaak na het Incident; en
 - Booking.com redelijkerwijs op de hoogte zal houden van de status en de geschatte tijd waarin het Incident verholpen zal zijn.
- 3.2 De Partner zal regelmatig een back-up van de gegevens maken zodat uitvaltijd wordt vermeden en alle gegevens in geval van een Incident kunnen worden hersteld en maximaal 24 uur later weer beschikbaar zullen worden.

4. GEPLANDE UITVALTIJDEN EN WIJZIGINGSBEHEER

- 4.1 Indien de Partner in zijn systeem een wijziging aanbrengt die gevolgen heeft voor de verbinding met de Partner-API van Booking.com op het vlak van functionaliteit, reikwijdte of prestaties, zal de Partner Booking.com daarvan zo vroeg als mogelijk en uiterlijk binnen de twee (2) weken voordat de wijziging wordt doorgevoerd op de hoogte brengen via het Partner Help Centre.
- 4.2 De Partner mag uitvaltijden plannen voor de uitvoering van onderhoud ("Geplande Uitval"), mits hij ervoor zorgt dat:
- er per kalendermaand niet meer dan acht (8) uur Geplande Uitval is;
 - elke Geplande Uitval niet langer duurt dan twee (2) uur, met een tussentijd van telkens ten minste vier (4) uur tussen elke Geplande Uitval;
 - de Geplande Uitval niet plaatsvindt tussen vrijdag 19.00 uur UK GMT en zondag 23.59 uur UK GMT, tenzij:

- i. de werkzaamheden noodzakelijk zijn om een wezenlijk Incident te corrigeren, in voorkomend geval met inachtneming van een zo vroeg mogelijke voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan Booking.com; of
- ii. Booking.com vooraf schriftelijk heeft ingestemd met de opschorting.

DEEL 3: NEAR DEMAND EN ON DEMAND

1. TOEPASSINGSGEBIED

- 1.1 Dit Deel 3: Near Demand en On Demand zijn alleen van toepassing indien de Partner met Booking.com schriftelijk is overeengekomen om Near Demand- en/of On Demand-Boeking mogelijk te maken.
- 1.2 Bepaalde eisen van dit Partnerwerkingsdocument worden als volgt gewijzigd voor Near Demand- en On Demand-Boeking:

Referentie	Onderwerp	Near Demand-vereisten	On Demand-vereisten
Paragraaf 2.2 (Aanvaarding)	Serviceniveau voor Aanvaarding	De aanvaarding moet binnen de 10 seconden na het maken of wijzigen van de Boeking door het boekingssysteem van de Partner zijn ontvangen.	De aanvaarding moet binnen de 10 seconden na het maken of wijzigen van de Boeking door het boekingssysteem van de Partner zijn ontvangen.
Paragraaf 2.5 (Toewijzing van Bestuurder en Voertuig)	Serviceniveau voor Voertuig- en Bestuurdersgegevens	Zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk, maar in ieder geval steeds tot 15 minuten vóór de Ophaaltijd.	Binnen de 10 seconden na het maken van de Boeking.
Paragraaf 2.6 (Klantreistracing)	Vereisten voor Klantreistracing	Vereist volgens paragraaf 2.6.	Geen vereiste om te voldoen aan paragraaf 2.6.
Paragraaf 2.8a (Minimale Wachtijd)	Verplichting om de Minimale Wachtijd af te wachten op de Ophaallocatie	Vereist volgens paragraaf 2.8a.	Vereist volgens paragraaf 2.8a, behalve dat de onderstaande definities het volgende betekenen: "Minimale Wachtijd Luchthaven" betekent voor een Ophaallocatie Luchthaven 5 minuten vanaf de Ophaaltijd, of langer zoals door de Partner overeengekomen met zijn Eindvloten en/of Bestuurders. "Minimale Wachtijd Niet-Luchthaven" betekent voor een Ophaallocatie Niet-Luchthaven 5 minuten vanaf de Ophaaltijd, of langer zoals door de Partner overeengekomen met zijn Eindvloten en/of Bestuurders.
Paragraaf 2.9b (Tijdige Aankomst)	Vereiste tot naleving van de Serviceniveaus voor Tijdige Aankomst en betaling van de toepasselijke Terugvorderingen van Kosten	Geen vereiste om te voldoen aan paragraaf 2.9b.	Geen vereiste om te voldoen aan paragraaf 2.9b.
Paragraaf 3.7 (Serviceniveaus voor Correcte Dienstverlening)	Vereiste tot naleving van de Serviceniveaus voor Correcte Dienstverlening en betaling van de toepasselijke Terugvorderingen van Kosten	Vereist volgens paragraaf 3.7.	Geen vereiste om te voldoen aan paragraaf 3.7.
Paragraaf 4 (Annuleringen)	Vereiste tot naleving van de Serviceniveaus bij Annulering en betaling van de toepasselijke Terugvorderingen van Kosten	Geen vereiste om te voldoen aan paragraaf 4.	Geen vereiste om te voldoen aan paragraaf 4.
Preferred Partner Programma	Kwaliteitscijfers die worden gebruikt om te bepalen of de Partner gekwalificeerd is voor het Preferred Partner Programma	De kwaliteitscijfers voor Near Demand-Boeking worden niet meegerekend om in aanmerking te komen voor het Preferred Partner Programma.	De kwaliteitscijfers voor On Demand-Boeking worden niet meegerekend om in aanmerking te komen voor het Preferred Partner Programma.

- 1.3 Voor alle duidelijkheid: alle andere voorwaarden in dit Partnerwerkingsdocument zijn wel van toepassing op en in het kader van Near Demand- en On Demand Boeking.