

PARTNER MŰKÖDÉSI DOKUMENTUM

PARTNER MŰKÖDÉSI DOKUMENTUM

1. RÉSZ: A PARTNER MŰKÖDÉSI DOKUMENTUMRA VONATKOZÓ DEFINÍCIÓK

1. DEFINÍCIÓK

A jelen Partner működési dokumentumban az alábbi kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

FOGALOM	MEGHATÁROZÁS
Társult partner	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Repülőtéri minimális várakozási idő	a Repülőtéri felvételi hely esetében a Felvételi időponttól számított 45 perc – kivéve, ha a Booking.com ügyfélmenedzserével írásban másképp állapodtak meg –, plusz az esetlegesen alkalmazandó, előre egyeztetett Tolódási idő.
Repülőtéri felvételi hely	a Foglalásban megadott azon Felvételi hely, amely a Booking.com meghatározása szerint a repülőtér területén található.
Hozzárendelt	a Partner vagy adott esetben a Végflotta kijelölt egy konkrét, megnevezett Járművezetőt az Utazás teljesítéséhez. A Járművezető akkor tekinthető hozzárendeltnek egy Utazáshoz, amikor a Partner (vagy adott esetben a Végflotta) a Booking.commal közölte a Jármű és a Járművezető hiánytalan adatait.
Átlagos értékelési pontszám	az utazást követő felmérés általános értékelőkérdésének átlagpontszáma (megjegyzendő, hogy ez a pontszám nem tartalmazza azokat az Utazásokat, amelyekre vonatkozóan panaszt nyújtottak be, és a Partner (ill. a Járművezető és/vagy a Végflotta) nem minősült hibásnak).
Foglalás	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Booking.com Partner API	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Booking.com Adatok	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Lemondás	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Lemondási idő	az a Felvételi időpontot megelőző időszak, ameddig az Ügyfél teljes összegű visszatérítés mellett lemondhatja a Foglalást, és a Partnernek nem fizetik meg a Foglalás Árát; ebben az időpontban a Booking.com és a Partner a Booking.com Partner API-ban és/vagy a Partnerportálon rögzített időponttól függően állapodik meg.
Költségtérítés	a szövegkörnyezettől függően: (a) a Partner által igényelt és általa fizetendő összegek azokért a Booking.com okozta károkért, amelyek abból eredtek, hogy a Partner nem tartotta be a jelen Partner működési dokumentumban meghatározott szolgáltatási szinteket; vagy (b) az érintett fél által a Lemondás miatt felmerült károkért követelt és fizetendő összegek, minden esetben a jelen Partner működési dokumentumban meghatározottak, vagy a felek által időről időre írásban kötött egyéb megállapodás szerint.
Ügyfél	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Ügyfél általi lemondás	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Ügyfél meg nem jelenése	a jelen Partner működési dokumentum 2.8b. pontjában megadott jelentéssel bír.
Elutasítási arány	a Partner által elutasított Foglalások százalékos aránya.
Járművezető	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Hozzárendelt járművezető	a Partner által teljesített olyan utazások százalékos aránya, amelyeknél a Jármű és a Járművezető adatait hiánytalanul megadták.
Járművezető késése	olyan késedelem, amelynek oka, hogy a Jármű és Járművezető nem tartózkodik a Felvételi helyen a Felvételi időpontban.
Járművezetői esemény	valós idejű visszaigazolások, amelyek magukban foglalhatják (nem kizárólagosan) a következőket: helymeghatározás; szélességi és hosszúsági koordináta visszaigazolása; megerősítés, hogy a Járművezető úton van a Foglalás helyére; megerősítés, hogy a Járművezető megérkezett a Felvételi helyre; megerősítés, hogy a Járművezető találkozott az Ügyféllel és/vagy megkezdődött az Utazás; megerősítés, hogy az Ügyfél kiszállt a Célhelyen és az Utazás teljesült; és bármilyen egyéb, a Booking.com Partner API útján és/vagy a Partnerportálon igényelt Járművezetői esemény.
Naplózott Járművezetői esemény	a Partner és Járművezetői, vagy adott esetben a Végflotta által teljesített, le nem mondott olyan Utazások százalékos aránya, amelyeknél a Járművezetői eseményekre vonatkozó információkat a Booking.comnál naplózták.

Járművezető meg nem jelenése	olyan Utazások, amelynél a Járművezető vagy a Jármű nem jelent meg az Felvételi helyen a Felvételi időpontban és/vagy nem várt a teljes Minimális várakozási idő végéig.
Célhely	az a hely, ahová az Ügyfelet a Járművezető által üzemeltetett Járművel szállítani kell a Booking.com által a Partner számára biztosított Foglalási adatoknak megfelelően.
Végflotta	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Becsült várakozási idő	az Igény szerinti Foglalások esetében az az idő, amely alatt a Partner becslése szerint a Járművezetőnek és a Járműnek el kell érnie a Felvételi helyet.
Extrák	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Genius program	a Booking.com (és/vagy leányvállalata, a Booking.com B.V.) hűségprogramja és zárt felhasználói csoportnak szóló programja.
Incidens	olyan esemény, amelynek eredményeként az Ügyfél panaszt tesz – például incidensnek minősülhet (nem kizárólagosan) a piszkos jármű, az alacsonyabb járműkategória, kérések teljesítésének elmulasztása (pl. gyermekülés biztosítása), autóbaleset, vagy bármilyen egyéb esemény, amelyet a Partnerportálon incidensként jelöltek meg, vagy amelyről a Booking.com a Partnernek egyébként jelezte, hogy incidensnek minősül.
Incidensarány	incidens által érintett Utazások százalékos aránya.
Nem teljesült Utazás	a Járművezető által a Járművezető hibája miatt nem teljesült Utazás, például (nem kizárólagosan) olyan Ügyfél, akit a Járművezető hibája miatt rossz Célhelyre szállítottak.
Nem megfelelő jármű	az Ügyfél által lefoglalttól eltérő járműtípus, például: (i) a járműtípus alacsonyabb kategóriába tartozik (például prémium kategóriás autónak kellett volna lennie, de normál szedán, vagy elektromos vagy hibrid járműnek kellett volna lennie, de normál benzin- vagy dízelüzemű), (ii) a Foglalásban kért ülőhely- vagy poggyászkapacitás kisebb (például 7 utas befogadására alkalmas kisbusznak kellett volna lennie, de két, egyenként 4 személyes szedán). Az egyértelműség kedvéért megjegyzendő, hogy a magasabb kategóriájú jármű nem tekinthető Nem megfelelő járműnek.
Kezdeti becsült érkezési idő (ETA)	az Igény szerinti Foglalások esetében az az idő, amely alatt a Partner becslése szerint a Járművezetőnek és a Járműnek el kell érnie az Felvételi helyet, amikor a Járművezetőt az adott Foglaláshoz hozzárendelték. A Kezdeti becsült érkezési idő (ETA) eltérhet a Becsült várakozási időtől.
Utazás	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Átfutási idő	két (2) és huszonnégy (24) óra közötti, a Booking.com Partner API-ban és/vagy a Partnerportálon az Utazás megkezdése előtti minimális időtartamként rögzített azon időszak, amelyet a Partner, annak Járművezetői és adott esetben a Végflotta támogatni tud, a Booking.com és a Partner közötti időről időre történő megállapodás szerint.
Minimális várakozási idő	adott esettől függően a Repülőtéri vagy a Nem repülőtéri minimális várakozási idő.
Igényközeli	olyan Foglалás, amelynek a kért Felvételi időpontja a Foglалás Ügyfél általi (vagy Helyettesítő fuvar esetén a Booking.com általi) elküldésétől számítva több mint 30 és kevesebb mint 120 perc.
Nettó összeg	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Nem repülőtéri minimális várakozási idő	a Nem repülőtéri felvételi hely esetében a Felvételi időponttól számított 15 perc – kivéve, ha a Booking.com ügyfélmenedzserével írásban másképp állapodtak meg –, plusz az esetlegesen alkalmazandó, előre egyeztetett Tolódási idő.
Nem repülőtéri felvételi hely	a Foglалásban megadott azon Felvételi hely, amely a Booking.com meghatározása szerint nem a repülőtér területén található.
Nyitvatartási idő	a Partner irodájának a felek által időről időre írásban elfogadott és a Booking.com Partner API-ban és/vagy a Partner Portálon rögzített nyitvatartási ideje.
Tolódási idő	az adott Repülőtéri felvételi helyre vonatkozóan a Foglалásban megadott Felvételi időponthoz hozzáadott további idő, amennyivel az Ügyfélnek hosszabb idő áll rendelkezésére a biztonsági ellenőrzésen és a poggyászfelvételén történő áthaladáshoz.
Igény szerinti szolgáltatás	olyan Foglалás, amelynek a kért Felvételi időpontja a Foglалás Ügyfél általi (vagy Helyettesítő fuvar esetén a Booking.com általi) elküldésétől számítva 0 és 30 perc közé esik;
Időben	a jelen Partner működési dokumentum 2.9a. pontjában megadott jelentéssel bír.
Partner általi visszautasítás	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Partnerportál	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.

Személyes adatok	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Felvételi hely	az a hely, ahol az Ügyfélnek a Járművezetővel a Felvételi Időpontban az Utazás megkezdése érdekében találkoznia kell (a Booking.com által a Partner vagy annak Járművezetője, illetve a Végflotta számára megadott foglalási adatokban meghatározottak szerint).
Felvételi idő	az az időpont, amikor az Ügyfél a Járművezetővel a Felvételi Helyen az Utazás megkezdése érdekében találkozik (a Booking.com által a Partner vagy annak Járművezetője, illetve a Végflotta számára megadott foglalási adatokban meghatározottak szerint), a 2.6. pontban (Ügyfélutazás nyomon követése) foglalt módosításnak megfelelően.
Utazás utáni értékelés	az Ügyféltől az Utazás befejezése utáni felmérésben kapott pontszám. Értékelésként 1–5 pont adható, ahol az 5 pont a legmagasabb.
Előre lefoglalt	olyan Foglalás, amelynek a kért Felvételi időpontja a Foglalás Ügyfél általi (vagy Helyettesítő fuvar esetén a Booking.com általi) elküldésétől számítva 120 perc vagy több.
Minőségfejlesztési folyamat	az a Partnerre vonatkozó folyamat, amely a Booking.com által e-mailben vagy a Partnerportálon keresztül megerősített minimális minőségi elvárások teljesítésének elmaradása esetén teljesítendő.
Árak	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Helyettesítő fuvar	a Booking.com vagy egy Társult partner ügyfélszolgálati csapata által az Ügyfél nevében (vagy automatikusan a Booking.com Platform által) kért és a Partner által (a Járművezetők és/vagy a Végflotta nevében) az Ügyfél utazásának teljesítése érdekében elfogadott Foglalás, amikor a Booking.com úgy ítélte meg, hogy egy másik Booking.com partner valószínűleg nem teljesíti a Foglalást, vagy az más okból nem sikerült; egy Helyettesítő fuvar lehet Előre lefoglalt, Igényközeli vagy Igény szerinti, és ennek megfelelően kell kezelni.
Kiskereskedelmi ár	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Szolgáltatási szintek	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
Magasabb kategóriájú jármű	az Ügyfél által lefoglalt járműnél magasabb kategóriába tartozó járműtípus, például: (i) az Ügyfél egy normál szedánt rendelt, de egy prémium kategóriás járművet kapott, (ii) az Ügyfél egy 7 üléses, csomagok számára is alkalmas járművet rendelt, de a kapott minibusz 10 üléses volt nagy csomagtérrel, (iii) az Ügyfél benzin- vagy dízelüzemű standard szedánt rendelt, de egy hibrid vagy elektromos szedánt kapott. A félreértések elkerülése végett: ha az Ügyfél normál szedánt rendelt, egy 4-nél több utas befogadására alkalmas kisbusz/egyterű biztosítása nem minősül „Magasabb kategóriájú járműnek”.
Jármű	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.
A Jármű és a Járművezető adatai	az Általános Szerződési Feltételekben foglalt jelentéssel bír.

1. RÉSZ: ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI SZINT-MEGÁLLAPODÁS ÉS MŰKÖDÉSI ELJÁRÁSOK

1. SZOLGÁLTATÁSI SZINTEK

1.1 Szolgáltatási szintek és költségtérítés

- Ha a jelen Partner működési dokumentumban Szolgáltatási szint van meghatározva, a Partner biztosítja, hogy minimumként elérje a Szolgáltatási szint által megkövetelt teljesítménymutatót. Ha a Szolgáltatási szint nem teljesül, és az adott Szolgáltatási szint elérésére vonatkozóan költségtérítés érvényesíthető, a Booking.com fenntartja a jogot, hogy a Nettó összegből levonható Költségtérítést beszedje.
- Mindkét fél egyetért abban, hogy a Költségtérítés a Booking.com által a Partner (vagy a Járművezetők vagy a Végflotta) által az adott Szolgáltatási szint el nem érése miatt bekövetkező kár arányos összegét képviseli. A felek megállapodnak és tudomásul veszik, hogy az összegek általában a Nettó ár százalékában határozandók meg és számíthatók ki, ami átlagosan tükrözi a Booking.comot ért kárt.
- A Booking.com Költségtérítésre való joga nem érinti, hanem kiegészíti a Booking.com vagy bármely Társult partnere azon jogát, hogy más, egyébként rendelkezésére álló jogorvoslatot kérjen.

1.2 A Működési eljárások dokumentumnak való megfelelés

- A Partner tudomásul veszi, hogy a jelen Működési eljárási dokumentumban meghatározott követelményeknek való megfelelésének mértéke hatással lehet az általa kapott Foglalások számára, és a Booking.com (ill. annak Társult partnerei) fenntartja (fenntartják) a jogot, hogy a rangsorokat ennek tükrében a Booking.com Platformon a Preferált partner program és/vagy a Genius program útján vagy más módon kiigazítsa (kiigazítsák).

2. ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI ELJÁRÁSOK

2.1 Nyitvatartási idő és a Felvétel elérhetősége:

- A Partnernek vagy a Járművezetőknek, és adott esetben a Végflotának képesnek kell lenniük a Foglalások következők alapján történő teljesítésére:

Foglalási mód	A Felvétel elérhetőségének szolgáltatási szintje
Partnerportál	A Partnerportálon megadott felvételi idővel összhangban.
Booking.com Partner API	A nap huszonnégy órájában, a hét minden napján, az év 365 napján, függetlenül a nyitvatartási idejétől.

- A Partnernek és a Járművezetőknek, valamint adott esetben a Végflotának a nyitvatartási idejétől függetlenül telefonon minden olyan időpontban elérhetőnek kell lenniük, amikor Szállítási szolgáltatásokat nyújt az Ügyfeleknek.

2.2 Elfogadás:

- A Partner a Foglalásokat az alábbiak szerint fogadja és hagyja jóvá:

Foglalási mód	A Foglalások elfogadásának vagy a Foglalás módosításának a módja	Szolgáltatási szint elfogadása
Partnerportál	Ha olyan Foglалás érkezik (vagy módosul), amelynél a Felvételi időpont nem korábbi, mint az Átfutási idő, a Partner minden észszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy a Partnerportálon haladéktalanul elfogadja (vagy elutasítsa) a Foglалást. Ha Partner nem biztosítja az elfogadást, a Foglалás a Partner által elfogadottnak tekintendő.	<u>Nyitvatartási időben:</u> Minden észszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy a Foglалás kézhezvételétől számított egy (1) órán belül haladéktalanul elfogadja (vagy elutasítsa) a foglалást a Partnerportálon. <u>Nyitvatartási időn kívül:</u> Minden észszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy a Foglалást a Partnerportálon a Nyitvatartási idő kezdetétől számított egy (1) órán belül haladéktalanul elfogadja (vagy elutasítsa). Ha Partner nem biztosítja az elfogadást, a Foglалás a Partner által elfogadottnak tekintendő.
Booking.com Partner API	Ha a Booking.com megkapja a Partner foglалási rendszerétől a Foglалás (vagy a módosítás) visszaigazolását, a Foglалás a Partner által elfogadottnak tekintendő.	Az Elfogadásnak a Partner foglалási rendszeréből a Foglалástól vagy annak módosításától számított 10 másodpercen belül kell megérkeznie.

2.3 Különleges kérések és módosítások

- A Booking.com időben továbbítja az Ügyfél Foglалással kapcsolatos különleges kéréseinek részleteit, és a Partner minden észszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy ő vagy a Járművezetők és adott esetben a Végflotta minden ilyen különleges kérést teljesítsen. A Booking.com semmilyen módon nem vállal felelősséget a különleges kérésekért vagy azok teljesítésének módjáért.
- Utazás előtti módosítások: Ha az Ügyfél a Foglалás részleteiben meghatározottól eltérő Utazást kér a Felvételi időpont előtt, a Partner (és adott esetben a Járművezető és/vagy a Végflotta) felszólítja őt, hogy lépjen kapcsolatba a Booking.com ügyfélszolgálatával a módosítások végrehajtása érdekében. A Partner minden további költség nélkül köteles elfogadni és teljesíteni a Booking.com által a Felvételi időpontot megelőzően kért összes foglалasmódosítást, kivéve, ha a Foglалást érintő bármely jelentős lényeges módosítás (a Booking.com által észszerűen meghatározottak szerint) Ügyfél általi lemondásnak és új Foglалásnak minősül. Az Ügyfél által az Utazás megkezdése előtt kért módosításokért felszámított bármilyen további díjat a Booking.commal kell egyeztetni a Booking.com által időről időre előírt módon (mely esetben ezek a további díjak a Kiskereskedelmi ár részének tekintendők).
- Utazás alatti módosítások: Ha útközben az Ügyfél a Foglалási adatokban meghatározottól eltérő Utazást kér, a Járművezetőnek és az Ügyfélnek kell megállapodnia az útvonalról és az esetlegesen felmerülő további díjak megfizetéséről. A Partner biztosítja, hogy a Járművezető kellő és észszerű mértékben figyelembe vegye a kisebb kéréseket, és ezeket az eredeti Foglалás részeként, külön díj nélkül teljesítse. Az Ügyféllel az Utazás alatt egyeztetett módosításokat és extra díjakat az Ügyfélnek közvetlenül a Járművezetőnek kell megfizetnie (ebben az esetben az extra díj nem minősül a Kiskereskedelmi ár részének).

2.4 Extrák

- A Booking.com és a Partner időről időre írásban állapodhatnak meg az Extrákról.

- b. Amennyiben a Foglalással kapcsolatban alkalmazandó, a Szállítási szolgáltatások részeként kezelendő Extrákat a Partner és a Járművezető, valamint adott esetben a Végflotta köteles nyújtani és azzal elszámolni. Az Extrákért felszámított díjak ezért a Kiskereskedelmi ár részét képezik, és az Extrákért a meghatározott Árakat kell megfizetni. Az ilyen Extrákra (adott esetben) Költségtérítés vonatkozik.

2.5 Járművezető és Jármű hozzárendelése:

- a. A Partner köteles a Foglalásra vonatkozó Jármű és a Járművezető adatait a Booking.com számára az alábbiak szerint biztosítani, illetve megadni:

Foglalási mód	A Jármű és a Járművezető adatai biztosításának módja	A Jármű és a Járművezető biztosította Szolgáltatási szint
Partnerportál	A Partnerportálon keresztül	Amint észszerűen lehetséges, de bármikor, legfeljebb 1 órával a Felvételi időpont előtt.
Booking.com Partner API	A Booking.com Partner API-n keresztül	Amint észszerűen lehetséges, de bármikor, legfeljebb 1 órával a Felvételi időpont előtt.

- b. Ha a jelen 2.5. pontban meghatározott időkereteken belül nem rendelnek Járművezetőt a Foglaláshoz, a Booking.com fenntartja a jogot az ilyen Foglалás törlésére (és újbóli kiosztására). Az ilyen lemondás Partner általi visszautasításként kezelendő, kivéve, ha a Booking.com saját belátása szerint lemond az alkalmazandó Költségtérítésről.

- c. A Partner köteles biztosítani, hogy a Foglалás teljesítéséhez Hozzárendelt járművezető előzetesen rendelkezzen a Foglалásra vonatkozó összes részlettel.

2.6 Ügyfélutazás nyomon követése

- a. Ha az Ügyfél Felvételi helyre tartó repülőjáratának érkezési ideje módosul (pl. korábban érkezik vagy késik), a Felvételi időpontot úgy kell módosítani, hogy tükrözze a menetrend szerinti és a tényleges járatérkezési idő közötti különbséget. Ez elsőbbséget élvez az adott Foglалásra vonatkozó eredeti Felvételi idővel szemben (és a Felvételi időpontra való minden hivatkozás ennek megfelelően értelmezendő), tehát ezt kell használni a vonatkozó Szolgáltatási szintek mérésekor. Például: ha az Ügyfél járata 30 perccel késik, a Felvételi időpontot 30 perccel későbbre kell tolni; ha az Ügyfél járata 45 perccel korábban érkezik, a Felvételi időpontot 45 perccel előrébb kell hozni.
- b. A Partner felelős az ilyen késések és/vagy korai érkezések nyomon követéséért, valamint a szükséges módosítások végrehajtásáért annak érdekében, hogy a Járművezető időben megérkezzen a Felvételi helyre.
- c. Új Felvételi helyszínre átirányított járatok esetében a Partner köteles minden tőle telhetőt megtenni a Foglалás teljesítése érdekében, de ha az átirányítás megtörtént:
- a Partner által nem teljesíthető új Felvételi helyre vonatkozó Átfutási idő előtt a Partnernek haladéktalanul értesítenie kell a Booking.comot, ha nem tudja teljesíteni az új Felvételi helyet, és a Foglалást Partner általi visszautasításként törölnie kell;
 - a Partner által nem teljesíthető új Felvételi helyre vonatkozó Átfutási idő után a Partnernek ezt Ügyfél meg nem jelenésnek kell kezelnie és a 2.8b. pontban (Ügyfél meg nem jelenése) foglalt lépéseket kell követnie.

2.7 Járművezetői események

- a. A Partner biztosítja, hogy minden Járművezetője és adott esetben a Végflotta a Járművezetői eseményeket vagy:
- a Booking.com mobiltelefonos járművezetői -alkalmazásának (vagy más, a Booking.com saját belátása szerint időről időre frissített módszernek vagy rendszernek – beleértve a Booking.com Partner API-t – (ha alkalmazható vagy a Partnerportált) használatával adja meg; vagy
 - a Booking.com kizárólagos belátása alapján és a Partnerrel való megállapodás szerint a Partner által használt hasonló alkalmazáson vagy más rendszeren keresztül, feltéve, hogy ez az alkalmazás vagy más kommunikáció a Booking.com számára egyenértékű információkat biztosít.
- b. Ha a Partnertől Járművezetői eseményeket kérnek, akkor tudomásul veszi és elfogadja a Járművezetők és/vagy a Végflotta által elmulasztott Járművezetői esemény beküldésének alábbi következményeit:
- a Booking.com visszatartja az ilyen Foglалásokra vonatkozó kifizetéseket (amelyeket a Booking.com jogosult visszatartani);
 - a Partner felfüggesztésre vagy kizárásra kerül a Foglалások fogadásából (beleértve a vonatkozó keresési eredményekből való kizárást);
 - Minőségfejlesztési folyamatban kell részt vennie;
 - a jövőbeli Foglалásait egy másik Booking.com Partnerhez rendelik; és/vagy
 - a vonatkozó Költségtérítéseket visszatartják és beszedik a Partnertől.
- c. Ha a Partner a Költségtérítés alkalmazását vitatja, köteles a vita vagy a probléma bizonyításához a Booking.com számára a Járművezetői eseményekről pontos naplózott információkat biztosítani. Amennyiben a Járművezetői események nem állnak rendelkezésre, vagy azok nem bizonyulnak pontosnak, a Partner tudomásul veszi és elfogadja, hogy:
- további bizonyítékokat kell benyújtania, amelyeket a Partnernek a lehető leghamarabb, de legkésőbb a kéréstől számított hét (7) napon belül a Booking.com rendelkezésére kell bocsátania; és
 - a Költségtérítést a Booking.com kizárólagos és abszolút belátása szerint fogja alkalmazni.

2.8 Ügyfélfelvétel és várakozási idők

- a. **Minimális várakozási idő:** a Partner biztosítja, hogy a Járművezető minden Foglалás esetében a Minimális várakozási idő és (adott esetben) a Tolódási idővel megnövelt Minimális várakozási idő betartásával várja az Ügyfelet a Felvételi helyen.
- b. **Ügyfél meg nem jelenése:** Ha az Ügyfél a Felvételi időpontban nem érkezik meg a Felvételi helyre (vagy ahol alkalmazandó, a Minimális várakozási idő végén), akkor ez az „Ügyfél meg nem jelenésének” minősül. Az Ügyfél meg nem jelenése esetén a Partnernek (vagy adott esetben a Járművezetőnek vagy a Végflottának) kapcsolatba kell lépnie a Booking.commal vagy az API-n keresztül küldött lemondás útján, vagy telefonon, jeleznie kell a helyzetet, és megerősítést kell kapnia arról, hogy a Foglалást lemondottnak tekintheti, valamint visszalépés (Stand Down) lép érvénybe, ami azt jelenti, hogy a Partner és a Járművezető folytathatja a normál munkafolyamatot.

2.9 Időben történő érkezés

- a. A Partner köteles biztosítani, hogy a Jármű és a Járművezető időben megérkezzen az Utazás megkezdéséhez („Időben”) a Felvételi helyre a Felvételi időpontban (amely a Tolódási idő vagy a 2.6. pont (Ügyfélutazás nyomon követése) értelmében módosulhat). Az egyértelműség kedvéért: az Időben történő feltétel csak akkor tekinthető teljesültnek, ha a Járművezető és a Jármű megérkezett a Partnerportálon és/vagy a Booking.com Partner API-ban meghatározott Felvételi helyre. A Booking.com és a Partner a főbb találkozási csomópontokon (repülőtereken, vasútállomásokon és kikötőkben) található konkrét Felvételi helyekről állapodik meg.

- b. Minden esetben, amikor a Járművezető vagy Jármű nem jelenik meg időben a megfelelő találkozási pont Felvételi helyén, az esetet az alábbiakban meghatározott Szolgáltatási szinteknek megfelelően kell kezelni:

A Felvétel típusa	Meghatározás	Költségtérítés (a Partner által a konkrét Foglalásért fizetendő Nettó összeg %-ában fizetendő)
Minden Felvételi hely	Járművezető meg nem jelenése	150%
	Minden olyan járművezetői késés, ahol a Partner nem tudja bizonyítani a Booking.com felé, hogy a Partner, a Járművezető vagy a Végflotta (ahogy alkalmazandó) kapcsolatba lépett az Ügyféllel, hogy tájékoztassa őt a Járművezető késéséről	150%
Nem repülőtéri felvételi hely	A Felvételi időponttól számított legfeljebb 15 perces járművezetői késés, ha a Partner bizonyítani tudja a Booking.com felé, hogy a Partner, a Járművezető vagy a Végflotta (ahogy alkalmazandó) kapcsolatba lépett az Ügyféllel, hogy tájékoztassa őt a Járművezető késéséről	50%
	A Felvételi időponttól számított 15 perces meghaladó járművezetői késés	150%
Repülőtéri felvételi hely	A Felvételi időponttól számított legfeljebb 20 perces járművezetői késés, ha a Partner bizonyítani tudja a Booking.com felé, hogy a Partner, a Járművezető vagy a Végflotta (ahogy alkalmazandó) kapcsolatba lépett az Ügyféllel, hogy tájékoztassa őt a járművezető késéséről	50%
	A Felvételi időponttól számított 20 perces meghaladó, de legfeljebb 30 perces járművezetői késés, ha a Partner bizonyítani tudja a Booking.com felé, hogy a Partner, a Járművezető vagy a Végflotta (ahogy alkalmazandó) kapcsolatba lépett az Ügyféllel, hogy tájékoztassa őt a Járművezető késéséről	80%
	A Felvételi időponttól számított 30 perces meghaladó járművezetői késés	150%

- c. A Partner köteles a Booking.comot és az Ügyfelet a lehető leghamarabb tájékoztatni a Járművezető késéséről a Booking.com Partner API-n keresztül – ha rendelkezésre áll – vagy telefonon.

3. MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

3.1 Szállítási szolgáltatás nyújtása:

- a. A Partner köteles biztosítani, hogy a Járművezetők:
- mindig professzionálisan és udvariasan viselkedjenek az Ügyfelekkel, és amikor csak lehet, segítséget és útmutatást nyújtsanak számukra;
 - meghallgassák és tiszteletben tartják az Ügyfél kívánságait a Jármű belsejével kapcsolatban, és különösen tiszteletben tartják az Ügyfél magánéletét a Járműben;
 - az utak és az aktuális forgalmi viszonyok ismeretében a lehető leggyorsabban és legbiztonságosabban teljesítsék a Foglalást;
 - meggyőződjenek arról, hogy a megfelelő Ügyfelet vették-e fel azáltal, hogy megkérdezik a nevét, és ellenőrzik, hogy a Célhely helyes-e; és
 - teljesítsék vagy meghaladják a Booking.com által a Területre vonatkozóan megállapított Minimum minősítést, amelyet a Booking.com időről időre saját belátása szerint frissíthet.
- b. A Partner köteles gondoskodni arról és biztosítani, hogy a Járművezetők és ahol – alkalmazandó – a Végflotta:
- biztonságot sugározzanak, legyenek tiszták, nem dohányzók, ne áraszanak kellemetlen szagokat, legyenek kényelmesek, teljes mértékben üzemképesek, továbbá rendelkezzenek a Foglalásban meghatározott számú és az Ügyfél által használható szabad ülőhellyel és csomagtérral; és
 - kifejezetten megfelelnek a Foglalásban meghatározott követelményeknek, beleértve a minőséget és a szolgáltatást is.
- c. Ha a Jármű meghibásodik vagy az Utazás során balesetet szenved, a Partner köteles kérni, hogy a Járművezető a lehető leghamarabb próbálja meg befejezni az Utazást, ha az biztonságos és megvalósítható. Alternatív megoldásként a Partnernek gondoskodnia kell arról, hogy az Ügyfél más módon befejezhesse az Utazást.

3.2 Minőségellenőrzés:

- a. A Partner köteles biztosítani, hogy a Szállítási szolgáltatásokat a legmagasabb minőségi követelmények betartásával végezzék, ami többek között a következőket foglalja magában:
- a Foglalás beérkezését követően a Partner biztosítja, hogy a Foglalást a vonatkozó Szolgáltatási szintnek megfelelően haladéktalanul hozzárendeljük egy Járművezetőhöz;
 - a Partner pontos járművezetői eseményeket biztosít; a Naplózott járművezetői események pontatlannak minősülnek, ha:
 - egyidejűleg küldik el azokat;
 - helytelen helyről küldik el azokat;
 - a Booking.com által meghatározott jó Átlagos értékelési pontszám fenntartása mellett;
 - a Booking.com által meghatározott alacsony Elutasítási arány fenntartása mellett;
 - a Booking.com által meghatározott alacsony Incidensarány fenntartása mellett;
 - a Booking.com által meghatározott jó Utazás utáni értékelés fenntartása mellett.
- 3.3 A Booking.com e-mailben vagy a Partnerportálon keresztül tájékoztatja a Partnert az aktuális minimális minőségi elvárásokról, amelyeknek a Partner köteles megfelelni, továbbá biztosítani, hogy a Járművezetők és adott esetben a Végflotta is megfeleljen ezeknek.
- 3.4 A minőségikövetelmény-alapú minősítéseknek a Partnerrel történő megismertetése érdekében a Booking.com rendszeresen átadhat bizonyos minőségi adatokat a Partnernek, amelyek tartalmazzák a 3.2a. pontban meghatározott pontszámokat és értékeléseket. A Booking.com más minőségre vonatkozó adatokat is megoszthat a Partnerrel, például az Ügyfelek értékeléseiből és megjegyzéseiből készült kivonatokat. Amennyiben a Booking.com ilyen információkat bocsát a Partner rendelkezésére, és ezek személyes adatokat tartalmaznak, akkor ezek a Booking.com adatainak minősülnek, és az Általános Szerződési Feltételek 13. pontja (Adatvédelem és biztonság) vonatkozik rájuk.

3.5 A minőségi követelmények be nem tartása:

- a. A Partner tudomásul veszi és elfogadja, hogy a fent említett minőségi követelmények teljesítésének elmulasztása a következőket eredményezheti:
- a Booking.com csökkentheti a Partner és/vagy a Járművezetők és/vagy a Végflotta számára küldött Foglalások számát vagy a potenciális Foglalások százalékos részesedését vagy földrajzi hatókörét;
 - a Partnernek Minőségfejlesztési folyamatot kell indítania;
 - a Szerződés felmondása vagy felfüggesztése;
 - a Partner hatókörének, kapacitásának vagy rangsorolásának csökkentése a Booking.com Platformon;
 - a foglalások átcsoportosítása egy másik Booking.com Partnerhez.

3.6 Ügyfél- vagy Járművezetői panaszok

- a. A Partner köteles az Ügyfelektől, a Járművezetőktől vagy a Booking.com-ról érkezett panaszokat a felek részéről haladéktalanul és átfogóan kivizsgálni panaszkezelési eljárásának megfelelően, valamint azon más észszerű utasításokkal, iránymutatásokkal és panaszkezelési eljárásokkal összhangban, amelyekről a Booking.com a Partnert időről időre értesíti. A Partner köteles az összes ilyen panasz részleteit és minden vonatkozó kapcsolódó információt (beleértve a vizsgálat eredményét is) a lehető leghamarabb, de legkésőbb a panaszról való tudomásszerzéstől számított hét (7) napon belül átadni a Booking.com-nak.
- b. Ha egy Ügyfél az Utazás valamely konkrét aspektusával kapcsolatban tesz panaszt, a Booking.com jogosult az adott Utazás Foglalására vonatkozó Nettó összeg Partnernek járó fennmaradó részének kifizetését mindaddig visszatartani, amíg a panaszt a Booking.com észszerű megelégedésére meg nem oldották.

3.7 A megfelelő szolgáltatásnyújtáshoz tartozó Szolgáltatási szintek:

- a. Ha a Booking.com ügyfélszolgálati csapata valamely Utazással kapcsolatos és az alábbi kategóriák valamelyikébe eső ügyfélpanasznak helyt ad, az a megfelelő és jó minőségű szolgáltatás nyújtására vonatkozó Szolgáltatási szint megsértésének minősül, és a Partner ezért vonatkozó költségtérítés terheli:

Panaszkategória	Költségtérítés (a Partner által a konkrét Foglalásért fizetendő Nettó összeg %-ában fizetendő)
Nem megfelelő járművet küldtek	25%
Nem teljesült utazás	25%
A Partner által nem biztosított bármely extra	25%
Másokkal megosztott Járművet küldtek az Utazáshoz (azaz a Járművezető egyszerre több különböző Ügyfelet vett fel)	150%
A Booking.com ügyfélszolgálati munkatársai által elfogadott egyéb ügyfélpanaszok (például a jármű szennyezett vagy kényelmetlen volt, kellemetlen szagot árasztott, a Járművezető szabálytalanul vezetett, rossz útvonalon ment, a magatartása nem volt professzionális stb.).	25%

3.8 Preferált partner program

- a. A Partner tudomásul veszi, hogy a Booking.com egy jogosultság alapú preferenciaprogramot biztosít, amely bizonyos, arra jogosult Partnereknek nagyobb előnyt biztosít a Foglalások megszerzése során. A Partner a Partnerportálon ellenőrizheti, hogy jogosult-e csatlakozni a Preferált partner programhoz. A minősítési paramétereket a Booking.com saját belátása szerint határozza meg, amelyek a következőkön alapulnak: (i) alacsony árak; (ii) minőségi mérőszámok (például a pontos járművezetői események biztosítása, Átlagos értékelési pontszám, Elutasítási arány, Incidensek aránya, Utazás utáni értékelés), amelyek mindegyike havi szinten mérhető az előző havi teljesítményt figyelembe véve; és (iii) (adott esetben) Partner Genius ajánlatok és/vagy a Genius programra való jogosultság biztosítása. A Partner tudomásul veszi, hogy írásban kell értesítenie a Booking.comot, ha a Preferált partner programból ki akar lépni.

3.9 Genius program

- a. A Partner tudomásul veszi, hogy a Booking.com Genius programot működtet, amelynek keretében a részt vevő Ügyfelek különböző Ügyfélösztönzőkhöz és promóciókhoz férhetnek hozzá. A Partner megérti és tudomásul veszi, hogy a Partnerek által a Genius Programon keresztül az Ügyfeleknek nyújtott ösztönzőkhöz és promóciókhoz való hozzáférés a Booking.com által meghatározott és a Partnerrel időről időre közölt jogosultsági feltételektől függ („Jogosultság a Genius programra”).
- b. A Partner tudomásul veszi és garantálja, hogy amennyiben hozzájárul a Genius programhoz a Kiskereskedelmi árból adott kedvezmény vagy más ösztönző (például ingyenes magasabb járműkategóriába sorolás, ingyenes extrák vagy más kedvezőbb Ügyfélfeltételek a Foglalásra és/vagy az Utazásra) révén („Partner Genius ajánlat”), akkor az adott Partner Genius ajánlatot minden vonatkozó Foglalásra és a Booking.commal írásban egyeztetett időszakra („Genius promóciós időszak”) biztosítja.
- c. A Partner tudomásul veszi, hogy amikor be kívánja szüntetni a Partner Genius ajánlatot vagy ki kíván lépni a Genius programból, erről legalább harminc (30) nappal korábban értesítenie kell a Booking.comot, és ha újra be kíván lépni a Genius programba és/vagy Partner Genius ajánlatot kíván nyújtani, várakoztatás (azaz várakozási idő) vonatkozhat rá, amelyet a Genius program jogosultsági feltételei vagy a Booking.com által a Partnernek egyéb módon küldött írásos értesítés határoz meg.

4. LEMONDÁSOK

- 4.1 Amennyiben valamelyik fél lemondta a Foglalást, a költségtérítést az alábbiak szerint kell alkalmazni:

A lemondás típusa	A lemondás időpontja	Költségtérítés (a vonatkozó Foglalás nettó összegének %-ában)	A Költségtérítésért felelős fél
Ügyfél általi lemondás	A Lemondási időt meghaladóan, a Felvételi idő előtt	Nincs Költségtérítés	Nem alkalmazandó
	A Lemondási időnél kevesebb, a Felvételi idő előtt	Nem alkalmazandó Teljesült utazásként kezelve ¹	Nem alkalmazandó
Ügyfél meg nem jelenése	N/A	Nem alkalmazandó Teljesült utazásként kezelve ²	Nem alkalmazandó
Partner általi visszautasítás	Több mint 24 órával a Felvételi idő előtt	Nincs Költségtérítés	Nem alkalmazandó

¹ Az ÁSZF 7.7 pontja (Ügyfél általi lemondás és Ügyfél meg nem jelenése) szerint

² Az ÁSZF 7.7 pontja (Ügyfél általi lemondás és Ügyfél meg nem jelenése) szerint

A lemondás típusa	A lemondás időpontja	Költségtérítés (a vonatkozó Foglalás nettó összegének %-ában)	A Költségtérítésért felelős fél
	Kevesebb mint 24 órával, de több mint 2 órával a Felvételi idő előtt	100%	Partner
	2 órával vagy korábban a Felvételi idő előtt	150%	Partner
Booking.com általi Lemondás – a Partner hibás ³	A Lemondási időt meghaladóan, a Felvételi idő előtt	Nincs Költségtérítés	Nem alkalmazandó
	A Lemondási időnél kevesebb, a Felvételi idő előtt	100%	Partner
Booking.com általi Lemondás – nincs hibás fél ⁴	A Lemondási időt meghaladóan, a Felvételi idő előtt	Nincs Költségtérítés	Nem alkalmazandó
	A Lemondási időnél kevesebb, a Felvételi idő előtt	100%	Booking.com

5. VÁLTOZÁSOK A PARTNER MŰKÖDÉSI DOKUMENTUMBAN

- 5.1 A Partner előzetes értesítésével és legalább harminc (30) napos értesítési határidővel – mely értesítés e-mailben vagy a Booking.com és a Partner közötti Szerződésben megengedett bármilyen egyéb módon küldhető el –, a Booking.com részben vagy egészben időről időre frissítheti és módosíthatja a jelen Partner működési dokumentumot, beleértve a Szolgáltatási szinteket és az alkalmazandó Költségtérítéseket. Az értesítési határidő alatt a Partner felmondhatja a Booking.commal kötött Szerződést, ha úgy dönt. A jelen Partner működési dokumentum bármely frissített vagy módosított változata az értesítésben meghatározott időponttól kezdődően lép az akkor hatályos változat helyébe és felváltja azt. Ha a Partner nem küld felmondási értesítést a Booking.comnak a jelen bekezdésben meghatározott felmondási időn belül, akkor a módosított/frissített Partner működési dokumentumot a Partner által elfogadottnak kell tekinteni.

³ Akkor alkalmazandó, ha a Partner vagy a Kapcsolt felek (a Booking.com megalapozott véleménye szerint) hibásak

⁴ Akkor alkalmazandó, ha a Partner vagy a Kapcsolt felek (a Booking.com megalapozott véleménye szerint) hibásak

2. RÉSZ: BOOKING.COM PARTNER API SZOLGÁLTATÁSI SZINTEKRŐL SZÓLÓ MEGÁLLAPODÁS

1. ALKALMAZHATÓSÁG

- 1.1 Ez a 2. rész: A Booking.com Partner API Szolgáltatási szintekről szóló megállapodás csak akkor alkalmazandó, ha a Partner a Booking.com Partner API-n keresztül kapcsolódik a Booking.com Platformhoz.

2. BOOKING.COM PARTNER API

- 2.1 A felek tudomásul veszik és elfogadják, hogy a Booking.com Partner API működése nem lesz folyamatos vagy hibamentes, és abban az általuk nem befolyásolható okok miatt átmeneti leállások következhetnek be. A Booking.com a Partner API-t úgy biztosítja, „ahogy van”, mindenféle garancia nélkül.
- 2.2 A Partner elfogadja a következőket akár közvetlenül, akár egy harmadik fél technológiai partneren („Harmadik fél szolgáltató”) keresztül csatlakozik a Booking.com Partner API-hoz:
- a. **Üzemidő szolgáltatási szint:** A Partnernek minden kereskedelmi szempontból észszerű erőfeszítést meg kell tennie annak érdekében, hogy a szolgáltatásokat világszerte 99,8%-os cél Üzemidővel nyújtsa. Itt az „Üzemidő” azt jelenti, hogy a Partner foglalási rendszere egy naptári hónapban mérve hány percen át csatlakozik a Booking.com Partner API-hoz és teszi lehetővé, hogy a Szállítási szolgáltatások az Ügyfelek számára az Utazások igényléséhez és teljesítéséhez elérhetőek legyenek. Szolgáltatási kiesést okozó bármely külső tényező, például az Ügyfél internetszolgáltatójának csatlakozási hibája, a nyilvános internet késleltetése, az internetes gerinchálózatban jelentkező útválasztási problémák stb. nem tartoznak az Üzemidő szolgáltatási szint hatálya alá.
- b. **Partner API megfelelés:** A Partner nem okozhat semmilyen zavart, megszakítást, elérhetőség-csökkenést, és más módon sem befolyásolhatja hátrányosan a Booking.com Partner API működését, továbbá köteles végrehajtani és teljesíteni a Booking.comnak a Booking.com Partner API integrációjával, működésével, karbantartásával, megszakításával, felfüggesztésével és használatának visszavonásával kapcsolatos összes technikai követelményét és észszerű kérését.
- c. **Az API új verziói:** A Booking.com időnként új funkciókat vezethet be és új funkciókat tartalmazó új verziókban adhatja ki a Booking.com Partner API-t. A Partner üzletmenete megszakításának elkerülése végett a Booking.com minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy legalább egy korábbi verzióval kompatibilis maradjon. Ha ez nem lehetséges, vagy ha a Booking.com úgy dönt, hogy fokozatosan kivezeti a Booking.com Partner API egy régebbi verzióját, akkor előre értesíti a Partnert, hogy az áttérjen a Booking.com Partner API új verziójára.
- d. **API-végpont-válaszok:** A Partner minden egyes végpontra vonatkozóan Szolgáltatásiszint-válaszidőt garantál (beleértve az üzemeltető adatközpontjának hálózati idejét) az alábbiak szerint:

Végpont	Szolgáltatásiszint-válaszidő	
Rendelkezésre állás keresési eredményekhez: /v2/search-results	Küszöbértékek	Szolgáltatásiszint-válaszidő
	99,95% percentilis Az összes foglalásra 99,95 1000 ezredmásodpercen belül	<1000 ezredmásodperc (1 hónapos átlag)
	100%	<2500 ezredmásodperc (1 hónapos átlag)
A Partnerfoglalások listájának lehúzása: /v1/bookings	A partner ezt legfeljebb 5 percenként hajthatja végre.	
Foglalások elfogadása vagy elutasítása: /v1/bookings/.../responses	Foglalás elfogadása vagy elutasítása a 2.2. pont 1. részében meghatározott Szolgáltatási szinteknek megfelelően: Általános szolgáltatásiszint-megállapodás és működési eljárások.	
A Jármű és a Járművezető adatainak megadásához: /v2/bookings/.../assignDriver	A Jármű és a Járművezető adatainak megadása a 2.5. pont 1. részében meghatározott Szolgáltatási szinteknek megfelelően: Általános szolgáltatásiszint-megállapodás és működési eljárások.	

3. INCIDENSKEZELÉS

- 3.1 Ha a Partner a Booking.com Partner API-hoz történő csatlakozás nem tervezett kiesését, meghibásodását vagy egyéb károsodását, illetve a kapcsolatának vagy a Szállítási szolgáltatások (és/vagy adott esetben a Platformaggregátor szolgáltatások) nyújtásának teljes funkcionalitásával és teljesítményével kapcsolatos problémákat észlel („Incidents”), haladéktalanul megtesz minden észszerű erőfeszítést az alábbiak biztosítása érdekében:
- a. az Incidens bekövetkezésétől számított harminc (30) percen belül (függetlenül attól, hogy az Incidens Nyitvatartási időben történt-e vagy sem) írásban értesíti a Booking.comot az Incidens részleteiről;
- b. haladéktalanul intézkedik az Incidens mielőbbi megoldása érdekében (vagy felszólítja a Harmadik fél szolgáltatót a korrekciós intézkedések lehető leghamarabbi megtételére);
- c. a Booking.com kérésére teljes körű beszámolót küld az Incidensről, például az Incidens követően a kiváltó okokat ismertető jelentést; és
- d. észszerű tájékoztatást biztosít a Booking.comnak az Incidens megoldásának folyamatáról, állapotáról és becsült idejéről.
- 3.2 A Partner köteles rendszeres biztonsági mentést készíteni az adatokról a hosszú leállási idők, valamint Incidens esetén az összes adat visszaállíthatósága és legfeljebb 24 óra elteltével ezek ismételt elérhetővé tétele érdekében.

4. TERVEZETT ÜZEMSZÜNETEK ÉS VÁLTOZÁSKEZELÉS

- 4.1 Ha a Partner úgy módosít a rendszerén, hogy ez a Booking.com Partner API-hoz való kapcsolódását a funkcionalitás, a hatókör vagy a teljesítmény tekintetében befolyásolja, köteles a Booking.comot a változásokról a Partner Ségycsúszpontra át a lehető leghamarabb, de legalább a tervezett módosítás előtt két (2) héttel előzetesen értesíteni.
- 4.2 Karbantartási célból a Partner jogosult tervezett üzemszüneteket („Tervezett üzemszünet”) végrehajtani, amennyiben biztosítja, hogy:
- a. a Tervezett üzemszünet naptári hónaponként összesen legfeljebb nyolc (8) óra;
- b. a Tervezett üzemszünet nem tarthat tovább két (2) óránál, és a Tervezett üzemszünetek között legalább négy (4) órás időintervallumot kell biztosítani;
- c. a Tervezett üzemszünetre nem kerül sor péntek 19:00 (GMT) és vasárnap 23:59 GMT között, kivéve, ha:

- i. a munkálatokra egy lényeges Incidens kijavítása miatt van szükség, mely esetben a Booking.comot a lehető legrövidebb időn belül írásban értesíteni kell; vagy
- ii. a Booking.com előzetesen írásban hozzájárult az üzemszünettel járó felfüggesztéshez.

3. RÉSZ: IGÉNYKÖZELI ÉS IGÉNY SZERINTI

1. ALKALMAZHATÓSÁG

- 1.1 Ez a 3. rész: Az Igényközeli és Igény szerinti szolgáltatás csak akkor alkalmazható, ha a Partner írásban megállapodott a Booking.commal az Igényközeli és Igény szerinti Foglalások engedélyezéséről.
- 1.2 A jelen Partner működési dokumentum az alábbiak szerint módosul Igényközeli és Igény szerinti Foglalások esetében:

Hivatkozás	Tárgy	Igényközeli szolgáltatásra vonatkozó követelmények	Igény szerinti szolgáltatásra vonatkozó követelmények
2.2. pont (Elfogadás)	Szolgáltatási szint elfogadása	Az Elfogadásnak a Partner foglalási rendszeréből a Foglalástól vagy annak módosításától számított 10 másodpercen belül kell megérkeznie.	Az Elfogadásnak a Partner foglalási rendszeréből a Foglalástól vagy annak módosításától számított 10 másodpercen belül kell megérkeznie.
2.5 pont (Járművezető és Jármű hozzárendelése)	A Járművezető és Jármű biztosította Szolgáltatási szint	Amint észszerűen lehetséges, de bármikor, legfeljebb 15 perccel a Felvételi időpont előtt.	A Foglалás elküldését követő 10 másodpercen belül.
2.6. pont (Ügyfélutazás nyomon követésére vonatkozó követelmények)	Az Ügyfélutazás nyomon követésére vonatkozó követelmények	A 2.6 pont szerint.	Nincs a 2.6. pontnak való megfelelésre vonatkozó követelmény.
2.8a. pont (Minimális várakozási idő)	Követelmény: a Minimális várakozási idő betartása a Felvételi helyen	A 2.8a. pont szerint.	A 2.8a. pont szerint, kivéve az alábbi fogalommeghatározásokat: A „Repülőtéri minimális várakozási idő” a Repülőtéri felvételi hely esetében a Felvételi időponttól számított 5 perccel, vagy a Partner által a Végflottával és/vagy a Járművezetőkkel egyeztetett hosszabb időtartamot jelenti. A „Nem repülőtéri minimális várakozási idő” a Nem repülőtéri felvételi hely esetében a Felvételi időponttól számított 5 perccel, vagy a Partner által a Végflottával és/vagy a Járművezetőkkel egyeztetett hosszabb időtartamot jelenti.
2.9b. pont (Időben történő érkezés)	Az Időben történő érkezés Szolgáltatási szintek betartásának és a vonatkozó költségtérítések megfizetésének kötelezettsége	Nincs a 2.9b. pontnak való megfelelésre vonatkozó követelmény.	Nincs a 2.9b. pontnak való megfelelésre vonatkozó követelmény.
3.7. pont (A megfelelő szolgáltatásnyújtáshoz tartozó Szolgáltatási szintek)	A megfelelő szolgáltatásnyújtáshoz tartozó Szolgáltatási szintek betartásának és a vonatkozó költségtérítések megfizetésének kötelezettsége	A 3.7. pont szerint.	Nincs a 3.7. pontnak való megfelelésre vonatkozó követelmény.
4. pont (Lemondások)	Az Időben történő Lemondás Szolgáltatási szintek betartásának és a vonatkozó költségtérítések megfizetésének kötelezettsége	Nincs a 4. pontnak való megfelelésre vonatkozó követelmény.	Nincs a 4. pontnak való megfelelésre vonatkozó követelmény.
Preferált partner program	Minőségmérő mutatószámok annak meghatározására, hogy a Partner megfelel-e a Preferált partner programban történő részvétel feltételeinek	Az Igényközeli Foglалások minőségmérő mutatószámai nem járulnak hozzá a Preferált partner programban történő részvételi jogosultsághoz.	Az Igény szerinti Foglалások minőségmérő mutatószámai nem járulnak hozzá a Preferált partner programban történő részvételi jogosultsághoz.

- 1.3 Az egyértelműség kedvéért: a jelen Partnerprogram dokumentumban meghatározott minden egyéb feltétel az Igényközeli és Igény szerinti Foglалásokra vonatkozik.