

DOKUMENT OPERATTIV TAS-SIEHEB

DOKUMENT OPERATTIV TAS-SIEHEB

PARTI 1: DEFINIZZJONIJIET LI JAPPLIKAW GĦAL DAN ID-DOKUMENT OPERATTIV TAS-SIEHEB

1. DEFINIZZJONIJIET

F'dan id-Dokument Operattiv tas-Sieheb, it-termini addizzjonali li ġejjin għandu jkollhom it-tifsira li ġeja:

TERMINU	DEFINIZZJONI
Sieheb Affiljat	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Perjodu Minimu ta' Stennija fl-Ajruport	ifisser 45 minuta għal Post ta' Ġbir mill-Ajruport mill-Ħin tal-Ġbir, sakemm ma jkunx miftiehem mod ieħor bil-miktub mal-manijer tal-kont ta' Booking.com, flimkien ma' kwalunkwe Ħin ta' Kumpens applikabbli li jkun ġie miftiehem minn qabel.
Post ta' Ġbir mill-Ajruport	ifisser il-Post ta' Ġbir kif speċifikat fil-Prenotazzjoni li Booking.com tiddetermina li huwa kkategorizzat bħala f'Zona tal-ajruport.
Assenjat	ifisser li Sewwieq speċifiku msemmi jkun ġie allokat mis-Sieheb jew, meta applikabbli, mill-Flotta Finali biex iwettaq Vjaġġ. Sewwieq jitqies li jkun ġie assenjat għal Vjaġġ ladarba s-Sieheb (jew il-Flotta Finali, kif applikabbli) ikun ikkomunika lil Booking.com id-Dettalji shaħ tal-Vettura u tas-Sewwieq.
Punteġġ Medju tar-Reċensjoni	ifisser il-punteġġ medju tal-mistoqsija ta' klassifikazzjoni ġenerali mill-istħarriġ ta' wara r-rikba (jekk jogħġbok kun af li dan il-punteġġ jeskludi kwalunkwe Vjaġġ li fih ikun sar ilment u s-Sieheb (u s-Sewwieq u/jew il-Flotta Finali) ikun instab li ma jkollux tort).
Prenotazzjoni	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
API għas-Shab ta' Booking.com	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Data ta' Booking.com	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Kancellazzjoni	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Ħin Allokati għall-Kancellazzjoni	ifisser il-perjodu permess qabel il-Ħin ta' Ġbir sa meta l-Klijent ikun jista' jhassar Prenotazzjoni biex jingħata rifużjoni shiħa u s-Sieheb ma jithallasx ir-Rata għall-Prenotazzjoni, tali perjodu ta' żmien jiġi miftiehem bejn Booking.com u s-Sieheb minn żmien għal żmien u stabbilit fl-API għas-Shab ta' Booking.com u/jew fil-Portal tas-Shab.
Irkupru tal-Ispejjeż	ifisser, skont kif jeħtieġ il-kuntest, jew: (a) l-ammonti mitluba mingħand is-Sieheb u pagabbli minnu għad-danni mgarrba minn Booking.com minħabba li s-Sieheb ma jkunx laħaq il-Livelli ta' Servizz stabbiliti f'dan id-Dokument Operattiv tas-Sieheb; jew (b) l-ammonti mitluba mingħand il-parti rilevanti u pagabbli minnha għad-danni mgarrba minħabba Kancellazzjoni, f'kull każ kif stabbilit f'dan id-Dokument Operattiv tas-Sieheb jew kif miftiehem mod ieħor mill-partijiet bil-miktub minn żmien għal żmien.
Klijent	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Kancellazzjoni mill-Klijent	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Klijent Assenti	għandu t-tifsira mogħtija lilu fil-paragrafu 2.8b ta' dan id-Dokument Operattiv tas-Sieheb.
Rata ta' Rifjut	ifisser il-perċentwal ta' Prenotazzjonijiet irrifjutati mis-Sieheb.
Sewwieq	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Sewwieq Assenjat	ifisser il-perċentwal ta' Vjaġġi mwettqa mis-Sieheb li kellu Dettalji shaħ dwar il-Vettura u s-Sewwieq.
Dewmien tas-Sewwieq	ifisser dewmien li matulu l-Vettura u s-Sewwieq tagħha ma jkunux preżenti fil-Post ta' Ġbir fil-Ħin ta' Ġbir.
Avveniment tas-Sewwieq	ifisser tali konfermi f'ħin reali li jstgħu jinkludu (iżda li mhumex limitati għal): trekjar tal-post; konfermi tal-pożizzjoni skont il-latitudni u l-longitudni; konferma li s-Sewwieq jinsab fi triqtu lejn Prenotazzjoni; konferma meta s-Sewwieq ikun wasal fil-Post ta' Ġbir; konferma meta s-Sewwieq ikun iltaka' mal-Klijent u/jew ikun beda l-Vjaġġ; konferma meta l-Klijent ikun tniżżel fil-Post ta' Tniżżil u l-Vjaġġ ikun komplut; u kwalunkwe avveniment ieħor tas-sewwieq meħtieġ fl-API għas-Shab ta' Booking.com u/jew fil-Portal tas-Shab jew permezz tagħhom.
Avvenimenti tas-Sewwieq Irreġistrati	ifisser il-perċentwal ta' Vjaġġi mhux ikkancellati mwettqa mis-Sieheb u mis-Sewwieq tiegħu u, meta applikabbli, mill-Flotta Finali, b'informazzjoni dwar Avvenimenti tas-Sewwieq irreġistrati ma' Booking.com.
Sewwieq Assenti	ifisser Vjaġġi li fihom is-Sewwieq jew il-Vettura ma jmorru fil-Post ta' Ġbir fil-Ħin ta' Ġbir u/jew ma jkunux stennew il-Perjodu Minimu ta' Stennija shiħ.

Post ta' Tniżżil	ifisser il-post fejn il-Klijent ikun se jiġi ttrasportat f'Vettura misjuqa mis-Sewwieq kif speċifikat fid-dettalji tal-Prenotazzjoni pprovduti lis-Sieheb minn Booking.com.
Flotta Finali	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Stima tal-Ħin ta' Stennija	ifisser il-ħin għall-Prenotazzjonijiet Fuq Talba li s-Sieheb jistma li se jieħdu Sewwieq u Vettura biex jaslu fil-Post ta' Ġbir.
Ekstras	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Programm Genius	ifisser il-programm ta' lealtà u grupp magħluq ta' utenti ta' Booking.com (u/jew tal-Affiljat Booking.com B.V. tagħha).
Inċident	ifisser avveniment li jirriżulta fi lment ipprezentat minn Klijent, pereżempju, Inċident jista' jinkludi (iżda mhux limitat għal) Vettura maħmuġa, tnaqqis fil-livell ta' Vettura, nuqqas ta' qadi ta' talbiet bħal sit tat-tfal, aċċident tal-karozza, kwalunkwe avveniment ieħor iddikjarat bħala inċident fil-Portal tas-Shab jew notifikat mod ieħor minn Booking.com lis-Sieheb bħala inċident għal dawn l-għanijiet.
Rata ta' Inċidenti	ifisser il-perċentwal ta' Vjaġġi li jkollhom Inċident.
Vjaġġ Mhux Komplet	ifisser Vjaġġ li ma jkunx tlesta mis-Sewwieq minhabba żball tas-Sewwieq, pereżempju (iżda mhux limitat għal) fir-rigward ta' Klijent li jiġi ttrasportat fil-Post ta' Tniżżil il-ħażin minhabba żball tas-Sewwieq.
Vettura Mhux Korretta	ifisser tip ta' vettura li ma huwiex l-istess bħat-tip ta' vettura li l-Klijent ikun ipprenota, bħal: (i) it-tip ta' vettura tkun ta' livell anqas (pereżempju, kellha tkun karozza eżekuttiva u tasal karozza sedan standard jew kellha tkun vettura elettrika jew ibrida u tiġi karozza petrol jew diżil standard), (ii) it-tip ta' vettura tiflaħ anqas nies jew bagalji minn dik mitluba kif speċifikat fil-Prenotazzjoni (pereżempju, kellha tkun vettura minibus biex takkomoda 7 passiġġieri iżda jiġu żewġ sedans li jakkomodaw 4 kull waħda). Sabiex jiġu evitati d-dubji, Vettura ta' Livell Ogħla ma tiġix kklassifikata bħala Vettura Mhux Korretta.
ETA Inizjali tas-Sewwieq	ifisser il-ħin għall-Prenotazzjonijiet Fuq Talba li s-Sieheb jistma li se jieħdu s-Sewwieq u l-Vettura biex jaslu fil-Post ta' Ġbir ladarba s-Sewwieq speċifiku jkun ġie Assenjat għal dik il-Prenotazzjoni partikolari. L-ETA Inizjali tas-Sewwieq jista' jvarja mill-Ħin Strmat ta' Stennija.
Vjaġġ	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Ħin Allokati	ifisser perjodu ta' ħin fiss bejn sagħtejn (2) u erbgħa u għoxrin (24) siegħa bħala l-ammont minimu ta' ħin qabel il-bidu ta' Vjaġġ li s-Sieheb, is-Sewwieqa tiegħu u, meta applikabbli, il-Flotta Finali tiegħu jistgħu jappoġġaw, kif miftiehem bejn Booking.com u s-Sieheb minn żmien għal żmien u stabbilit fl-API għas-Shab ta' Booking.com u/jew fil-Portal tas-Shab.
Perjodu Minimū ta' Stennija	ifisser il-Perjodu Minimū ta' Stennija fl-ajruport jew il-Perjodu Minimū ta' Stennija mhux fl-ajruport, kif applikabbli.
Viċin id-Domanda	ifisser prenotazzjoni fejn il-Ħin ta' Ġbir mitlub ikun ta' aktar minn 30 minuta u anqas minn 120 minuta mill-ħin li fih issir il-Prenotazzjoni mill-Klijent (jew minn Booking.com meta tkun Rikba ta' Rkupru).
Ammont Nett	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Perjodu Minimū ta' Stennija mhux fl-Ajruport	ifisser 15-il minuta għal Post ta' Ġbir mhux mill-Ajruport mill-Ħin ta' Ġbir, sakemm ma jkunx miftiehem mod ieħor bil-miktub mal-manijer tal-kont ta' Booking.com, flimkien ma' kwalunkwe Ħin ta' Kumpens applikabbli li jkun ġie miftiehem minn qabel.
Post ta' Ġbir Mhux mill-Ajruport	ifisser il-Post ta' Ġbir kif speċifikat fil-Prenotazzjoni li Booking.com tiddetermina li huwa kkatégorizzat bħal mhux f'żona tal-ajruport.
Ħinijiet tal-Uffiċċju	ifisser il-ħinijiet tal-ftuħ tal-uffiċċju tas-Sieheb kif miftiehem mill-partijiet bil-miktub minn żmien għal żmien u stabbilit fl-API għas-Shab u/jew fil-Portal tas-Shab ta' Booking.com.
Ħin ta' Kumpens	ifisser ħin addizzjonali miżjud mal-Ħin ta' Ġbir li huwa ddikjarat fil-Prenotazzjoni li huwa speċifiku għal dak il-Post ta' Ġbir mill-Ajruport jingħata aktar ħin lill-Klijent sakemm jgħaddi mis-sigurtà u jiġbor il-bagalji.
Fuq Talba	ifisser Prenotazzjoni fejn il-Ħin ta' Ġbir mitlub jkun minn 0 sa 30 minuta mill-ħin li fih issir il-Prenotazzjoni mill-Klijent (jew minn Booking.com meta tkun Rikba ta' Rkupru);
Fil-Ħin	għandu t-tifsira mogħtija lilu fil-paragrafu 2.9a ta' dan id-Dokument Operattiv tas-Sieheb.
Rifjut tas-Sieheb	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Portal tas-Shab	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Data Personali	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.

Post ta' Ġbir	ifisser il-post fejn il-Klijent għandu jiltaqa' mas-Sewwieq fil-Ħin ta' Ġbir sabiex jibda l-Vjaġġ (kif speċifikat fid-dettalji tal-Prenotazzjoni pprovduti lis-Sieheb jew lis-Sewwieq jew lill-Flotta Finali tiegħu, kif applikabbli, minn Booking.com).
Ħin ta' Ġbir	ifisser il-ħin li fih il-Klijent għandu jiltaqa' mas-Sewwieq fil-Post ta' Ġbir sabiex jibda l-Vjaġġ (kif speċifikat fid-dettalji tal-Prenotazzjoni pprovduti lis-Sieheb jew lis-Sewwieq jew lill-Flotta Finali tiegħu, kif applikabbli, minn Booking.com), kif emendat skont il-paragrafu 2.6(<i>Trekkjar tal-Vjaġġ tal-Klijent</i>).
Klassifikazzjoni ta' Wara r-Rikba	ifisser punteġġ tal-istħarriġ ta' wara l-Vjaġġ ipprovdut mill-Klijent wara li jitlesta l-Vjaġġ. Il-punteġġ huwa minn 1 sa 5, b'5 li huwa l-ogħla.
Prenotazzjoni minn Qabel	ifisser Prenotazzjoni li fiha l-Ħin ta' Ġbir mitlub ikun 120 minuta jew aktar minn meta ssir il-Prenotazzjoni mill-Klijent (jew minn Booking.com meta tkun Rikba ta' Rkupru).
Pjan għat-Titjib tal-Kwalità	ifisser proċess li s-Sieheb jiddaħħal fih f'każ li ma jkunx qed jissodisfa l-aspettattivi minimi ta' kwalità kkonfermati minn Booking.com permezz ta' ittra elettronika jew permezz tal-Portal tas-Shab.
Rati	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Rikba ta' Rkupru	ifisser Prenotazzjoni li tkun intalbet f'isem Klijent minn Booking.com jew minn tim tas-servizz tal-klijenti ta' Sieheb Affiljat (jew awtomatikament mill-Pjattaforma ta' Booking.com) u aċċettata mis-Sieheb (f'isem is-Sewwieqa u/jew il-Flotta Finali tiegħu) sabiex jitlesta Vjaġġ ta' Klijent fejn sieheb ieħor ta' Booking.com ikun tqies minn Booking.com li mhux probabbli li jwettaq il-Prenotazzjoni jew inkella li ma jkunx irnexxilu għal xi raġuni, tali Rikba ta' Rkupru tista' tkun Prenotata Minn Qabel, Viċin id-Domanda jew Fuq Talba u għandha tiġi ttrattata kif xieraq.
Rata tal-Bejgħ bl-Imnut	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Livelli ta' Servizz	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Vettura ta' Grad Għola	ifisser tip ta' Vettura ta' livell ogħla mit-tip ta' vettura li l-Klijent ikun ipprenota, bħal: (i) il-Klijent ikun ordna sedan standard iżda jingħata karozza ta' kwalità eżekuttiva, (ii) il-Klijent ikun ordna vettura li trikkeb 7 passiġġieri bil-bagalji iżda l-minibus ipprovduta trikkeb 10 passiġġieri u l-bagalji, (iii) il-Klijent ikun ordna sedan petrol jew diżil standard iżda jingħata sedan ibrida jew elettrika. Sabiex jiġu evitati dubji, meta Klijent ikun ordna sedan standard, il-forniment ta' minibus/van li jrikkeb aktar minn 4 passiġġieri ma jitqiesx bħala "Vettura ta' Grad Għola".
Vettura	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.
Dettalji tal-Vettura u tas-Sewwieq	għandu t-tifsira mogħtija lilu fit-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.

PARTI 1: FTEHM DWAR IL-LIVELLI TA' SERVIZZ ĠENERALI U L-PROĊEDURI OPERATTIVI

1. LIVELLI TA' SERVIZZ

1.1 Livelli ta' Servizz u Rkupru tal-Ispejjeż

- Meta Livell ta' Servizz jiġi stabbilit f'dan id-Dokument Operattiv tas-Sieheb, is-Sieheb għandu jiżgura li tali metrika tal-prestazzjoni meħtieġa mil-Livell ta' Servizz tinkiseb bħala minimu. Fil-każ li l-Livell ta' Servizz ma jiġix irrispettat u jkun hemm Irkupru tal-Ispejjeż iddikjarat bħala applikabbli għall-kisba ta' dak il-Livell ta' Servizz, Booking.com tirriżerva d-dritt li tiġbor Irkupri tal-Ispejjeż, deduċibbli mill-Ammont Nett.
- Iż-żewġ partijiet jaqblu li l-Irkupri tal-Ispejjeż jirrapprezentaw ammont proporzjonat ta' hsara mgarrba minn Booking.com ikkawżata min-nuqqas tas-Sieheb (jew tas-Sewwieqa jew tal-Flotta Finali) li jilhaq dak il-Livell ta' Servizz. Il-partijiet jaqblu u jirrikonoxxu li l-ammonti huma ġeneralment stabbiliti u kkalkulati bħala perċentwal tar-Rata Netta li bħala medja tirrifletti d-dannu mgarrab minn Booking.com.
- Id-dritt ta' Booking.com li tirċievi l-Irkupri tal-Ispejjeż huwa supplimentari għad-dritt ta' Booking.com jew ta' xi wiehed mis-Shab Affiljati tagħha li jfittex kwalunkwe rimedju ieħor li jkun disponibbli għalih, u mhux se jaffettwah.

1.2 Konformità mad-Dokument tal-Proċeduri Operattivi

- Is-Sieheb jirrikonoxxu li l-grad sa fejn is-Sieheb jikkonforma mar-rekwiżiti stabbiliti f'dan id-Dokument tal-Proċeduri Operattivi jista' jkollu impatt fuq in-numru ta' Prenotazzjonijiet li jistgħu jiġu riċevuti mis-Sieheb, u Booking.com (u s-Shab Affiljati tagħha) tirriżerva d-dritt li taġġusta l-klassifikazzjonijiet fuq il-Pjattaforma ta' Booking.com permezz tal-Programm tas-Shab Preferuti u/jew il-Programm Genius jew mod ieħor biex tirrifletti dan.

2. PROĊEDURI OPERATTIVI ĠENERALI

2.1 Hinijiet ta' Operazzjoni u Disponibbiltà ta' Ġbir:

- Is-Shab iridu jkun jistgħu jissodisfaw u jaraw li l-Prenotazzjonijiet jiġu ssodisfati mis-Sewwieqa u, meta applikabbli, mill-Flotta Finali fuq il-baži li ġejja:

Modalità tal-Prenotazzjoni	Livell tas-Servizz ta' Disponibbiltà ta' Ġbir
Portal tas-Shab	F'konformità mal-hinijiet ta' ġbir li s-Sieheb stabbilixxa fil-Portal tas-Shab.
API għas-Shab ta' Booking.com	Fuq baži ta' erbgħa u għoxrin siegħa kuljum, sebat ijiem fil-ġimgħa, 365 jum fis-sena, irrispettivament mill-Hinijiet tal-Uffiċċju tas-Sieheb.

- Is-Sieheb u s-Sewwieq u, meta applikabbli, il-Flotta Finali, iridu jkun jistgħu jiġu kkuntattjati bit-telefown fil-hinijiet kollha li jkun qegħdin jipprovdut Servizzi ta' Trasport lill-Klijenti, irrispettivament mill-Hinijiet tal-Uffiċċju tas-Sieheb.

2.2 Aċċettazzjoni:

- Il-prenotazzjonijiet għandhom jiġu riċevuti u aċċettati mis-Sieheb f'konformità ma' dawn li ġejjin:

Modalità tal-Prenotazzjoni	Metodu ta' aċċettazzjoni għall-Prenotazzjonijiet jew emendi għal Prenotazzjoni	Livell ta' Servizz ta' Aċċettazzjoni
Portal tas-Shab	Meta tintbagħat Prenotazzjoni (jew emenda) li fiha l-Hin Allokati ma jkunx aktar kmieni mill-Hin Allokati, is-Sieheb għandu jagħmel l-isforzi raġonevoli kollha biex jaċċetta (jew jirrifjuta) il-Prenotazzjoni minnufih fil-Portal tas-Shab. Meta ma tkun giet ipprovduta l-ebda aċċettazzjoni mis-Sieheb, il-Prenotazzjoni titqies bħala aċċettata mis-Sieheb.	<u>Fil-Hinijiet tal-Uffiċċju:</u> L-isforzi raġonevoli kollha biex tiġi aċċettata (jew rifjutata) minnufih il-Prenotazzjoni fil-Portal tas-Shab fi żmien siegħa (1) minn meta tasal il-Prenotazzjoni. <u>Barra mill-Hinijiet tal-Uffiċċju:</u> L-isforzi raġonevoli kollha biex tiġi aċċettata (jew rifjutata) minnufih il-Prenotazzjoni fil-Portal tas-Shab fi żmien siegħa (1) mit-tkomplija tal-Hinijiet tal-Uffiċċju. Meta ma tkun giet ipprovduta l-ebda aċċettazzjoni mis-Sieheb, il-Prenotazzjoni titqies bħala aċċettata mis-Sieheb.
API għas-Shab ta' Booking.com	Meta Booking.com tirċievi aċċettazzjoni mis-sistema ta' prenotazzjoni tas-Sieheb li l-Prenotazzjoni (jew emenda) tkun ikkonfermata, il-Prenotazzjoni titqies li hija aċċettata mis-Sieheb.	L-aċċettazzjoni trid tasal mis-sistema ta' prenotazzjoni tas-Sieheb fi żmien 10 sekondi minn meta ssir jew tiġi emendata l-Prenotazzjoni.

2.3 Talbiet Speċjali u Emendi

- Booking.com tgħaddi b'mod tempestiv id-dettalji ta' kwalunkwe talba speċjali magħmula mill-Klijent fir-rigward ta' Prenotazzjoni u s-Sieheb għandu jagħmel l-isforzi raġonevoli kollha biex jakkomoda u jikkonforma u jiżgura li s-Sewwieqa u, meta applikabbli, il-Flotta Finali jakkomodaw u jikkonformaw ma' kwalunkwe talba speċjali bħal din. Booking.com ma hija bl-ebda mod responsabbli fir-rigward ta' kwalunkwe talba speċjali bħal din jew għal kif din tiġi ssodisfata.
- Emendi qabel il-Vjaġġ: Jekk il-Klijent jitlob Vjaġġ differenti minn dak speċifikat fid-dettalji tal-Prenotazzjoni qabel il-Hin ta' Ġbir, is-Sieheb (u s-Sewwieq jew il-Flotta Finali tiegħu skont il-każ) għandu jidderiegi lill-Klijent biex jikkuntattja lis-servizz tal-klijenti ta' Booking.com biex jagħmel dawn il-bidliet. Is-Sieheb għandu jaċċetta u jikkonforma mal-emendi kollha fi Prenotazzjoni kkomunikata minn Booking.com qabel il-Hin ta' Ġbir mingħajr ebda imposta addizzjonali hliet li kwalunkwe emenda materjali ewlenija (kif raġonevolment iddeterminata minn Booking.com) fi prenotazzjoni tiġi kklassifikata bħala Kancellazzjoni mill-Klijent u Prenotazzjoni ġdida. Kwalunkwe imposta addizzjonali għall-emendi mitluba mill-Klijent qabel il-bidu tal-Vjaġġ għandha tiġi miftiehma ma' Booking.com b'tali metodu li Booking.com tista' tippreskrivi minn żmien għal żmien (f'liema każ tali imposti addizzjonali jitqiesu li jiffurmaw parti mir-Rata tal-Bejgħ bl-Imnut).
- Emendi matul il-Vjaġġ: Jekk Klijent jitlob Vjaġġ differenti minn dak speċifikat fid-dettalji tal-Prenotazzjoni waqt li jkun qed jivvjaġġa, is-Sewwieq u l-Klijent għandhom jaqblu dwar kwalunkwe rotta u l-hlas ta' kwalunkwe imposta addizzjonali. Is-Sieheb għandu jiżgura li s-Sewwieq jeżerċita kunsiderazzjoni dovuta u raġonevoli għal talbiet zghar u jinkludi dawn bħala parti mill-Prenotazzjoni oriġinali mingħajr ebda imposta addizzjonali. Kwalunkwe aġġustament u imposta addizzjonali li jiġu miftiehma mal-Klijent matul il-Vjaġġ għandhom jithallsu direttament mill-Klijent lis-Sewwieq (f'liema każ l-imposta addizzjonali ma għandhiex titqies li tiffurma parti mir-Rata tal-Bejgħ bl-Imnut).

2.4 Ekstras

- L-ekstras jistgħu jiġu miftiehma bejn Booking.com u s-Sieheb bil-miktub minn żmien għal żmien.

- b. Meta applikabbli fir-rigward ta' Prenotazzjoni, il-forniment ta' Ekstras se jiġi ttrattat bħala parti mis-Servizzi ta' Trasport li għalihom is-Sieheb u s-Sewwieq u, meta applikabbli, il-Flotta Finali huma obbligati u responsabbli li jipprovdu. Għalhekk, kwalunkwe imposta għall-Ekstras għandha tiffirma parti mir-Rata tal-Bejgħ bl-Imnut u l-Ekstras jithallsu bir-Rati speċifikati. L-Irkupri tal-Ispejjeż japplikaw għal tali Ekstras (kif applikabbli).

2.5 Assenjazzjoni tas-Sewwieq u tal-Vettura:

- a. Is-Sieheb irid jipprovdi jew jikseb il-forniment tad-Dettalji tal-Vettura u tas-Sewwieq applikabbli għall-Prenotazzjoni lil Booking.com f'konformità ma' dawn li ġejjin:

Modalità tal-Prenotazzjoni	Metodu ta' forniment tad-Dettalji tal-Vettura u tas-Sewwieq	Livell ta' Servizz tad-Dettalji tal-Vettura u tas-Sewwieq
Portal tas-Shab	Permezz tal-Portal tas-Shab	Kemm jista' jkun malajr, iżda fi kwalunkwe każ, kwalunkwe ħin sa siegħa (1) qabel il-Ħin ta' Ġbir.
API għas-Shab ta' Booking.com	Permezz tal-API għas-Shab ta' Booking.com	Kemm jista' jkun malajr, iżda fi kwalunkwe każ, kwalunkwe ħin sa siegħa (1) qabel il-Ħin ta' Ġbir.

- b. Fil-każ li Sewwieq ma jiġix Assenjat għal Prenotazzjoni f'konformità mal-perjodi ta' żmien stabbiliti f'dan il-paragrafu 2.5, Booking.com tirrizerwa d-dritt li tħassar (u talloka mill-ġdid) it-tali Prenotazzjoni. Tali kancellazzjoni għandha tiġi ttrattata daqslikieku kienet Rifjut tas-Sieheb, ħlief li Booking.com, fid-diskrezzjoni tagħha, tista' tagħżel li tirrinunza kwalunkwe Rkupru tal-Ispejjeż applikabbli.
- c. Is-Sieheb għandu jiżgura li s-Sewwieq Assenjat biex ilesti Prenotazzjoni jkollu d-dettalji kollha tal-Prenotazzjoni minn qabel.

2.6 Trekjar tal-Vjaġġ tal-Klijent

- a. Jekk tiġi emendata t-titjira applikabbli għall-Post ta' Ġbir tal-Klijent (eż. jekk it-titjira tal-Klijent tasal kmieni jew tkun se tasal tard), il-Ħin ta' Ġbir għandu jiġi aġġustat biex jirrifletti d-differenza bejn il-ħin skedat u l-ħin attwali tal-wasla tat-titjira. Dan jiehu preċedenza fuq il-Ħin ta' Ġbir originali għal dik il-Prenotazzjoni (u r-referenzi kollha għall-Ħin ta' Ġbir għandhom jiġu interpretati skont dan), u jintuza fil-kejl tal-Livelli ta' Servizz rilevanti. Pereżempju: jekk it-titjira tal-Klijent tittardja bi 30 minuta, allura l-Ħin ta' Ġbir għandu jiġi ttardjat bi 30 minuta; jekk it-titjira tal-Klijent tasal 45 minuta kmieni, allura l-Ħin ta' Ġbir għandu jirmexxa 'l quddiem b'45 minuta.
- b. Hija r-responsabbiltà tas-Sieheb li jittrekka dewmien u/jew wasliet bikrija bħal dawn u jagħmel l-aġġustamenti neċessarji biex jiżgura li s-Sewwieq ikun fil-Post ta' Ġbir Fil-Ħin.
- c. F'każ ta' titjiriet li jiġu ddevjati lejn Post ta' Ġbir ġdid, is-Sieheb għandu jagħmel l-isforzi raġonevoli tiegħu biex jissodisfa l-Prenotazzjoni, madankollu, jekk id-devjazzjoni ssir:
- qabel il-Ħin Allokati għal Post ta' Ġbir ġdid li s-Sieheb ma jkunx jista' jissodisfa, is-Sieheb għandu jinnotifika minnufih lil Booking.com jekk ma jkunx jista' jissodisfa dak il-Post ta' Ġbir il-ġdid u jikkancela l-Prenotazzjoni bħala Rifjut tas-Sieheb;
 - wara l-Ħin Allokati għal Post ta' Ġbir ġdid li s-Sieheb ma jkunx jista' jissodisfa, is-Sieheb għandu jitratta dan bħala Klijent Assenti u jsejwi l-passi fil-paragrafu 2.8b (Klijent Assenti).

2.7 Avvenimenti tas-Sewwieq

- a. Is-Sieheb għandu jiżgura li kull wieħed mis-Sewwieqa tiegħu u, meta applikabbli, il-Flotta Finali, jipprovdu Avvenimenti tas-Sewwieq jew:
- bl-użu tal-applikazzjoni tas-sewwieqa ta' Booking.com għal apparati mobbli (jew metodu jew sistema oħra bħal din (inklużi l-API għas-Shab ta' Booking.com (jekk applikabbli) jew il-Portal tas-Shab) kif jista' jiġi aġġornat minn żmien għal żmien fid-diskrezzjoni ta' Booking.com biss); jew
 - fid-diskrezzjoni unika ta' Booking.com u kif miftiehem mas-Sieheb, permezz ta' applikazzjoni simili uttilizzata mis-Sieheb jew sistema oħra, sakemm tali applikazzjoni jew komunikazzjoni oħra tipprovdi l-informazzjoni ekwivalenti lil Booking.com.
- b. Meta s-Sieheb ikun meħtieġ jipprovdi Avvenimenti tas-Sewwieq, is-Sieheb jirrikonoxxi u jaqbel li n-nuqqas tas-Sewwieqa u/jew tal-Flotta Finali li jipprovdu tali Avvenimenti tas-Sewwieq jista' jirriżulta f'dawn li ġejjin:
- ħlas għall-Prenotazzjoni applikabbli li jkun qiegħed jinżamm minn Booking.com (li Booking.com tkun intitolata żżomm);
 - is-Sieheb jiġi sospiż jew eskluż milli jirċievi Prenotazzjonijiet (inkluż li jiġi eskluż mir-riżultati tat-tiftix applikabbli);
 - tidħil fil-Pjan għat-Titjib tal-Kwalità;
 - riallokazzjoni ta' Prenotazzjonijiet futuri lil sieheb ieħor ta' Booking.com; u/jew
 - l-Irkupri tal-Ispejjeż applikabbli jiġu rrispettati u jingabru mingħand is-Sieheb.
- c. Meta Sieheb jikkontesta l-applikazzjoni ta' Rkupru tal-Ispejjeż, huwa meħtieġ li jipprovdi evidenza dwar il-kwistjoni billi jipprovdi Avvenimenti tas-Sewwieq Reġistrati preċiżi lil Booking.com. Fin-nuqqas ta' Avvenimenti tas-Sewwieq jew meta l-Avvenimenti tas-Sewwieq jinstabu li ma jkunux preċiżi, is-Sieheb jirrikonoxxi u jaqbel li:
- jista' jkun meħtieġ li jiġu pprovduti provi u evidenza addizzjonali, u tali evidenza għandha tiġi pprovduta mis-Sieheb lil Booking.com mill-aktar fis possibbli, u mhux aktar tard minn sebat (7) ijiem minn kwalunkwe talba; u
 - l-Irkupri tal-Ispejjeż japplika fid-diskrezzjoni unika u assoluta ta' Booking.com.

2.8 Ġbir tal-Klijent u Ħinijiet ta' Stennija

- a. **Perjodu Minimu ta' Stennija:** is-Sieheb għandu jiżgura li s-Sewwieq jistenna lill-Klijent fil-Post ta' Ġbir għall-Perjodu Minimu ta' Stennija flimkien ma' kwalunkwe Ħin ta' Kumpens (jekk applikabbli) għall-Prenotazzjonijiet kollha.
- b. **Klijent Assenti:** Jekk il-Klijent jonqos milli jaasal fil-Post ta' Ġbir fil-Ħin ta' Ġbir (jew sa tmien il-Perjodu Minimu ta' Stennija, meta applikabbli), il-Klijent jista' jitqies bħala **"Klijent Assenti"**. Fil-każ ta' Klijent Assenti, is-Sieheb (jew is-Sewwieq jew il-Flotta Finali, kif applikabbli) irid jikkuntattja lil Booking.com jew billi jibgħat kancellazzjoni permezz tal-API, jew bit-telefown biex jikkomunika s-sitwazzjoni u jirċievi konferma li jista' jikkunsidra l-Prenotazzjoni kkanċellata u li japplika l-istatus "Stand Down", li jfisser li s-Sieheb u s-Sewwieq jistgħu jkomplu l-proċess normali ta' ħidma tagħhom.

2.9 Wasla fil-Ħin

- a. Is-Sieheb għandu jiżgura li l-Vettura u s-Sewwieq tagħha jkunu fil-ħin għall-bidu tal-Vjaġġ (**"Fil-Ħin"**) billi jaslu fil-Post ta' Ġbir fil-Ħin ta' Ġbir (skont kif dan il-ħin jiġi emendat minn kwalunkwe Kumpens jew il-paragrafu 2.6 (*Trekjar tal-Vjaġġ tal-Klijent*)). Għall-fini ta' ċarezza, Sewwieq u Vettura jistgħu jkunu Fil-Ħin biss ladarba jkunu waslu fil-punt speċifiku ta' laqgħa f'Postijiet ta' Ġbir kif stabbilit fil-Portal tas-Shab u/jew fl-API għas-Shab ta' Booking.com. Booking.com u s-Sieheb jaqblu dwar punti speċifiċi ta' laqgħa għal Postijiet ta' Ġbir f'ċentri ewlenin tal-ivvjaġġar (ajruporti, stazzjonijiet ferrovjarji u portijiet).

- b. Fi kwalunkwe każ, Sewwieq jew Vettura li ma jkunux prezenti fil-punt ta' laqgħa t-tajjeb f'Post ta' Ġbir Fil-Ħin, jiġu ttrattati f'konformità mal-Livelli ta' Servizz stabbiliti hawn taħt:

Tip ta' Ġbir	Definizzjoni	Irkupru tal-Ispejjeż (pagabbli mis-Sieheb bħala % tal-Ammont Nett għal dik il-Prenotazzjoni speċifika)
Il-Postijiet ta' Ġbir Kollha	Sewwieq Assenti	150%
	Kwalunkwe Dewmien tas-Sewwieq meta s-Sieheb ma jkunx jista' jipprovdi lil Booking.com bi kwalunkwe prova li s-Sieheb jew is-Sewwieq jew il-Flotta Finali (kif applikabbli) ikunu kkuntattjaw lill-Klijent biex jinnotifikawh dwar id-Dewmien tas-Sewwieq	150%
Post ta' Ġbir Mhux mill-Ajruport	Dewmien tas-Sewwieq sa 15-il minuta mill-Ħin ta' Ġbir meta s-Sieheb jista' jipprovdi lil Booking.com b'evidenza li s-Sieheb jew is-Sewwieq jew il-Flotta Finali (kif applikabbli) ikunu kkuntattjaw lill-Klijent biex jinnotifikawh dwar id-Dewmien tas-Sewwieq	50%
	Dewmien tas-Sewwieq ta' aktar minn 15-il minuta mill-Ħin ta' Ġbir	150%
Post ta' Ġbir mill-Ajruport	Dewmien tas-Sewwieq sa 20 minuta mill-Ħin ta' Ġbir meta s-Sieheb jista' jipprovdi lil Booking.com b'evidenza li s-Sieheb jew is-Sewwieq jew il-Flotta Finali (kif applikabbli) ikunu kkuntattjaw lill-Klijent biex jinnotifikawh dwar id-Dewmien tas-Sewwieq	50%
	Dewmien tas-Sewwieq ta' aktar minn 20 minuta sa 30 minuta mill-Ħin ta' Ġbir meta s-Sieheb jista' jipprovdi lil Booking.com b'evidenza li s-Sieheb jew is-Sewwieq jew il-Flotta Finali (kif applikabbli) ikunu kkuntattjaw lill-Klijent biex jinnotifikawh dwar id-Dewmien tas-Sewwieq	80%
	Dewmien tas-Sewwieq ta' aktar minn 30 minuta mill-Ħin ta' Ġbir	150%

- c. Is-Sieheb irid jinforma lil Booking.com u lill-Klijent dwar kwalunkwe dewmien tas-Sewwieq kemm jista' jkun bil-quddiem, permezz tal-API għas-Shab ta' Booking.com jekk disponibbli, jew inkella bit-telefown.

3. STANDARDS TA' KWALITÀ

3.1 Twassil tas-Servizz:

- a. Is-Sieheb għandu jara li s-Sewwieqa:
- ikunu professjonali u edukati mal-Klijenti f'kull ħin u jipprovdu assistenza u gwida lill-Klijent kull meta jkun possibbli;
 - jisimgħu u jirrispettaw ix-xewqat tal-Klijent rigward l-ambjent fil-Vettura, u b'mod partikolari jirrispettaw il-privatezza tal-Klijent fil-Vettura;
 - jużaw l-għarfien tagħhom dwar it-toroq u l-kundizzjonijiet attwali tat-traffiku biex ilestu l-Prenotazzjoni malajr kemm jista' jkun u bl-aktar mod sikur;
 - jivverifikaw li jkun għabru lill-Klijent b'mod korrett billi jitolbuh ismu u jivverifikaw li jkollhom il-Post ta' Tniżżil korrett; u
 - jissodisfaw jew jaqbzu l-Klassifikazzjoni Minima stabbilita minn Booking.com għat-Territorju, kif tista' tiġi aġġornata minn żmien għal żmien minn Booking.com fid-diskrezzjoni unika tagħha.
- b. Is-Sieheb għandu jiżgura, u għandu jara li s-Sewwieqa u, meta applikabbli, il-Flotta Finali jiżguraw li l-Vetturi:
- ikunu sikuri, nodfa, ma jippermettux tipjip, hielsa minn irwejjah sinifikanti, komdi, jaħdmu bis-shiħ u jkollhom in-numru indikat ta' postijiet u spazju għall-bagajji disponibbli kif speċifikati fil-Prenotazzjoni għall-użu mill-Klijent; u
 - jaqblu speċifikament ma' kwalunkwe rekwiżit speċifikat fil-Prenotazzjoni fir-rigward ta' din inkluż fir-rigward tal-kwalità u s-servizz.
- c. Jekk il-Vettura tiegħi jew tkun involuta f'akkidenti matul il-Vjaġġ, is-Sieheb għandu jitlob li s-Sewwieq jipprova jlesti l-Vjaġġ mill-aktar fis possibbli jekk ikun sikur u fattibbli li jagħmel dan. Inkella, is-Sieheb għandu jorganizza u jikseb mezzi alternattivi għall-Klijent biex ilesti l-Vjaġġ.

3.2 Monitoraġġ tal-prestazzjoni tal-kwalità:

- a. Is-Sieheb għandu jiżgura li s-Servizzi ta' Trasport jitwettqu f'konformità mal-ogħla standards ta' kwalità, li għandu jinkludi, iżda ma jkunx limitat għal:
- ladarba jircievi Prenotazzjoni, is-Sieheb għandu jiżgura li l-Prenotazzjoni tiġi Assenjata minnufih lil Sewwieq f'konformità mal-Livell ta' Servizz rilevanti;
 - billi jiġi żgurat il-forniment ta' Avvenimenti tas-Sewwieq preċiżi, u l-Avvenimenti tas-Sewwieq Irreġistrati jitqiesu bħala mhux preċiżi jekk:
 - jintbagħtu fl-istess ħin;
 - jintbagħtu minn post żbaljat;
 - billi jinżamm Punteġġ Medju tar-Reċensjonijiet tajjeb kif iddeterminat minn Booking.com;
 - billi tinżamm Rata ta' Rifjut baxxa kif iddeterminata minn Booking.com;
 - billi tinżamm Rata ta' Incidenti baxxa kif iddeterminata mill-Booking.com;
 - billi jinżammu Klassifikazzjonijiet ta' Wara r-Rikba tajbin kif iddeterminati minn Booking.com.
- 3.3 Booking.com tinforma lis-Sieheb dwar l-aspettattivi minimi attwali ta' kwalità permezz ta' ittra elettronika jew permezz tal-Portal tas-Shab u s-Sieheb għandu jikkonforma magħhom u għandu jara li s-Sewwieqa u, meta applikabbli, il-Flotta Finali jikkonformaw magħhom.
- 3.4 Sabiex is-Sieheb ikun jista' jkun jaf il-klassifikazzjonijiet dwar l-istandard tal-kwalità tiegħu, Booking.com tista' tipprovdi ċerta data dwar il-kwalità lis-Sieheb fuq bażi regolari, li għandha tinkludi l-punteġġ u r-rati kif stabbiliti fil-paragrafu 3.2a. Booking.com tista' wkoll tikkondividi data addizzjonali dwar il-kwalità mas-Sieheb, pereżempju, siltiet mir-reċensjonijiet u l-kummenti tal-Klijenti, meta tali informazzjoni tiġi pprovduta

minn Booking.com lis-Sieheb, u din id-data jkun fiha Data Personali, din għandha tkun Data ta' Booking.com u għandha tapplika l-Klawżola 13 (Protezzjoni tad-Data u Sigurtà) tat-Termini u l-Kundizzjonijiet Ġenerali.

3.5 Nuqqas ta' lhuq tal-istandards ta' kwalità:

- Is-Sieheb jirrikonoxxi u jaqbel li jekk l-istandards ta' kwalità msemmija hawn fuq ma jintlahqux, dan jista' jirriżulta f'dawn:
 - it-tnaqqis minn Booking.com fin-numru ta' Prenotazzjonijiet mibghuta lis-Sieheb u/jew lis-Sewwieqa u/jew lill-Flotta Finali, jew fis-sehem perċentwali jew fl-ambitu ġeografiku tiegħu jew tagħhom għal Prenotazzjonijiet potenzjali;
 - it-tidhli tas-Sieheb fi Pjan għat-Titjib tal-Kwalità;
 - it-terminazzjoni jew is-sospensjoni tal-Ftehim;
 - it-tnaqqis tal-ambitu, tal-kapaċità jew tal-klassifikazzjoni tas-Sieheb fuq il-Pjattaforma ta' Booking.com;
 - ir-riallokazzjoni tal-Prenotazzjonijiet lil sieheb ieħor ta' Booking.com.

3.6 Ilmenti mill-Klijenti jew mis-Sewwieqa

- Is-Sieheb għandu jinvestiga l-ilmenti li jirċievi mingħand il-Klijenti, is-Sewwieqa jew permezz ta' Booking.com f'isem dawn il-partijiet, fil-pront u b'mod komprensiv f'konformità mal-proċedura ta' lmenti tiegħu u f'konformità ma' tali direzzjonijiet u linji gwida u proċeduri tal-ilmenti raġonevoli oħra li Booking.com tista' tinnotifika lis-Sieheb minn żmien għal żmien. Is-Sieheb għandu jgħaddi d-dettalji ta' dawn l-ilmenti kollha u kwalunkwe informazzjoni relatata rilevanti (inklużi r-riżultati tal-investigazzjoni) lil Booking.com malli jkun raġonevolment Prattikabbli, u fi kwalunkwe każ f'perjodu ta' mhux aktar minn sebat (7) ijiem minn meta jsir jaf dwar l-ilment.
- Jekk Klijent iressaq ilment dwar kwalunkwe aspett partikolari tal-Vjaġġ, Booking.com għandha tkun intitolata li twaqqaf ir-rilaxx tal-ħlas tal-bilanċ tal-Ammont Nett lis-Sieheb għall-Prenotazzjoni relatata ma' dak il-Vjaġġ sakemm l-ilment ikun ġie solvut għas-sodisfazzjon raġonevoli ta' Booking.com.

3.7 Livelli ta' Servizz tal-provvista ta' servizz korrett:

- Meta lment ta' Klijent dwar Vjaġġ ikun intlaqat mit-tim tas-servizzi tal-klijenti ta' Booking.com li jaqa' f'waha mill-kategoriji ta' hawn taht, dan għandu jkun ksur tal-Livell ta' Servizz biex jiġi pprovdut servizz korrett u ta' kwalità tajba lil Klijent u s-Sieheb huwa responsabbli għall-Irkupru tal-Ispejjeż assoċjat:

Kategorija tal-ilment	Irkupru tal-Ispejjeż (pagabbli mis-Sieheb bħala % tal-Ammont Nett għal dik il- Prenotazzjoni speċifika)
Vettura mhux korretta pprovduta	25%
Vjaġġ Mhux Komplet	25%
Kwalunkwe Ekstra li ma ġiex ipprovdut mis-Sieheb	25%
Ġiet ipprovduta Vettura Kondiżi għall-Vjaġġ (jiġifieri meta s-Sewwieqa jiehdu diversi Klijenti differenti fl-istess ħin)	150%
Ilmenti oħrajn tal-klijenti milqughin mill-aġenti tas-servizz tal-klijenti ta' Booking.com (pereżempju, minhabba li l-Vettura kienet maħmuġa, skomda, kellha riha sinifikanti, is-Sewwieq saq bl-addoċċ, ittiehdet ir-rota l-ħażina, imġiba mhux professjonali tas-Sewwieq, eċċ.).	25%

3.8 Programm tas-Shab Preferuti

- Is-Sieheb jirrikonoxxi li Booking.com tipprovd i-programm ta' preferenza bbażat fuq l-eligibbiltà li jipprovd i-preferenza akbar lil ċerti Shab li jikkwalifikaw biex jirċievu Prenotazzjonijiet. Is-Sieheb jista' jivverifika jekk ikunx ikkwalifika li jissieheb fil-Programm tas-Shab Preferuti fil-Portal tas-Shab. Il-parametri ta' kwalifika jiġu stabbiliti minn Booking.com fid-diskrezzjoni tagħha u huma bbażati fuq: (i) Rati baxxi; (ii) metriki tal-kwalità (bħal pereżempju, il-forniment ta' Avvenimenti tas-Sewwieqa preċiżi, Punteġġ Medju tar-Reċensjonijiet, Rata ta' Rifjut, Rata ta' Incidenti, Klassifikazzjonijiet ta' Wara r-Rikba), il-koll mkejla fuq bażi ta' kull xahar b'ħarsa lejn il-prestazzjoni tax-xahar preċedenti; u (iii) (meta applikabbli) il-forniment ta' Offerti tas-Shab ta' Genius u/jew Eligibbiltà għall-Programm Genius. Is-Sieheb jirrikonoxxi li jekk ikun jixtieq jitleq mill-Programm tas-Shab Preferuti, irid jipprovd avvż bil-miktub lil Booking.com biex joħroġ.

3.9 Programm Genius

- Is-Sieheb jirrikonoxxi li Booking.com tipprovd i-Programm Genius li jippermetti lill-Klijenti li huma parti mill-Programm Genius jaċċessaw diversi Inċentivi u promozzjonijiet għall-Klijenti. Is-Sieheb jifhem u jirrikonoxxi li l-aċċess mis-Shab biex jipprovd inċentivi u promozzjonijiet lill-Klijenti permezz tal-Programm Genius jiddependi mill-kriterji ta' eligibbiltà (l-**"Eligibbiltà għall-Programm Genius"**) stabbiliti minn Booking.com u nnotifikati lis-Sieheb minn żmien għal żmien.
- Is-Sieheb jirrikonoxxi u jiggarantixxi li meta jaqbel li jikkontribwixxi għall-Programm Genius permezz ta' skont sponsorjat mis-sieheb għar-Rata tal-Bejgħ bl-Imnut, Rati jew inċentiv ieħor (bħal, Vettura ta' livell għola bla ħlas, Ekstras bla ħlas jew termini jew kundizzjonijiet oħra aktar favorevoli għall-Klijent għall-Prenotazzjoni u/jew għall-Vjaġġ) (**"Offerta tas-Shab ta' Genius"**), huwa jipprovd din l-Offerta tas-Shab ta' Genius għall-Prenotazzjonijiet applikabbli kollha u għall-perjodu ta' żmien (il-**"Perjodu ta' Promozzjoni ta' Genius"**) kif miftiehem bil-miktub ma' Booking.com.
- Is-Sieheb jirrikonoxxi li meta jkun jixtieq iwaqqaf Offerta tas-Shab ta' Genius jew joħroġ mill-Programm Genius, irid jagħti lil Booking.com avvż ta' hrug ta' mill-inqas tletin (30) jum u li meta jkun jixtieq jerġa' jidhol fil-Programm Genius u/jew jipprovd Offerta tas-Shab ta' Genius, dan id-dhul mill-ġdid jista' jkun soġġett għal perjodu ta' sospensjoni (jiġifieri perjodu ta' stennija), stabbilit b'mod aktar speċifiku fit-termini ta' Eligibbiltà għall-Programm Genius jew innotifikat mod ieħor lis-Sieheb minn Booking.com bil-miktub.

4. KANĊELLAZZJONIJIET

- Meta parti tkun ikkanċellat Prenotazzjoni, għandu jkun applikabbli Rkupru tal-Ispejjeż f'konformità ma' dan li ġej:

Tip ta' Kanċellazzjoni	Ħin tal-Kanċellazzjoni	Irkupru tal-Ispejjeż (bħala % tal-Ammont Nett għall-Prenotazzjoni applikabbli)	Parti responsabbli għall-Irkupru tal-Ispejjeż
Kanċellazzjoni mill-Klijent	Aktar mill-Ħin Allokati għall-Kanċellazzjoni qabel il-Ħin ta' Ġbir	Ebda Rkupru tal-Ispejjeż	Mhux applikabbli
	Anqas mill-Ħin Allokati għall-Kanċellazzjoni qabel il-Ħin ta' Ġbir	Mhux applikabbli Trattat bħala Vjaġġ Komplet ¹	Mhux applikabbli
Klijent Assenti	M/A	Mhux applikabbli Trattat bħala Vjaġġ Komplet ²	Mhux applikabbli
Rifjut tas-Sieheb	Aktar minn 24 siegħa qabel il-Ħin ta' Ġbir	Ebda Rkupru tal-Ispejjeż	Mhux applikabbli
	Anqas minn 24 siegħa iżda aktar minn sagħtejn (2) qabel il-Ħin ta' Ġbir	100%	Sieheb
	Sagħtejn (2) jew anqas qabel il-Ħin ta' Ġbir	150%	Sieheb
Kanċellazzjoni minn Booking.com – Tort tas-Sieheb ³	Aktar mill-Ħin Allokati għall-Kanċellazzjoni qabel il-Ħin ta' Ġbir	Ebda Rkupru tal-Ispejjeż	Mhux applikabbli
	Anqas mill-Ħin Allokati għall-Kanċellazzjoni qabel il-Ħin ta' Ġbir	100%	Sieheb
Kanċellazzjoni minn Booking.com – ebda tort ⁴	Aktar mill-Ħin Allokati għall-Kanċellazzjoni qabel il-Ħin ta' Ġbir	Ebda Rkupru tal-Ispejjeż	Mhux applikabbli
	Anqas mill-Ħin Allokati għall-Kanċellazzjoni qabel il-Ħin ta' Ġbir	100%	Booking.com

5. BIDLIET FID-DOKUMENT OPERATTIV TAS-SIEHEB

- 5.1 Minn żmien għal żmien Booking.com tista' taġġorna u temenda d-Dokument Operattiv tas-Sieheb kollu kemm hu jew kwalunkwe parti minnu, inklużi l-Livelli ta' Servizz u l-Irkupri tal-Ispejjeż applikabbli, soġġetta għal avviż minn qabel lis-Sieheb u għal perjodu ta' avviż ta' mhux anqas minn tletin (30) jum, liema avviż jista' jintbagħat bil-posta elettronika jew bl-użu ta' kwalunkwe metodu ieħor permess skont il-Ftehim bejn Booking.com u s-Sieheb. Matul il-perjodu ta' avviż, is-Sieheb jista' jitermina l-Ftehim tiegħu ma' Booking.com jekk jagħmel li jagħmel dan. Kwalunkwe verżjoni aġġornata jew emendata ta' dan id-Dokument Operattiv tas-Sieheb għandha tissostitwixxi u tipprevali fuq il-verżjoni kurrenti f'dak iż-żmien b'effett mid-data speċifikata fl-avviż. Jekk is-Sieheb ma jipprovdix tali avviż ta' terminazzjoni lil Booking.com fil-perjodu ta' avviż speċifikat f'dan il-paragrafu, id-Dokument Operattiv tas-Sieheb immodifikat/aġġornat għandu jitqies bħala aċċettat mis-Sieheb.

¹ Skont il-Klawżola 7.7 (Kanċellazzjonijiet mill-Klijenti u Klijenti Assenti) tat-Termini u l-Kundizzjonijiet Generali

² Skont il-Klawżola 7.7 (Kanċellazzjonijiet mill-Klijenti u Klijenti Assenti) tat-Termini u l-Kundizzjonijiet Generali

³ Applikabbli meta s-Sieheb jew il-Partijiet Relatati tiegħu jitqiesu (fl-opinjoni raġonevoli ta' Booking.com) li għandhom tort

⁴ Applikabbli meta s-Sieheb jew il-Partijiet Relatati tiegħu jitqiesu (fl-opinjoni raġonevoli ta' Booking.com) li ma jkollhomx tort

PARTI 2: FTEHM DWAR IL-LIVELLI TA' SERVIZZ TAL-API GHAS-SHAB TA' BOOKING.COM

1. APPLIKABILITÀ

- 1.1 Din il-Parti 2: Ftehm dwar il-Livelli ta' Servizz tal-API ghas-Shab ta' Booking.com ghandha tapplika biss jekk is-Sieheb ikun konness mal-Pjattaforma ta' Booking.com permezz tal-API ghas-Shab ta' Booking.com.

2. API GHAS-SHAB TA' BOOKING.COM

- 2.1 Il-partijiet jirrikonoxxu u jaqblu li l-operat tal-API ghas-Shab ta' Booking.com mhux se jkun minghajr interruzzjoni jew minghajr żbalji u jista' jkun sogġett għal waqfien temporanju minhabba kawżi lil hinn mill-kontroll raġonevoli tal-partijiet. L-API ghas-Shab ta' Booking.com huwa pprovdut "talikwali" u minghajr l-ebda tip ta' garanzija.
- 2.2 Kemm jekk is-Sieheb jaqbad direttament mal-API ghas-Shab ta' Booking.com u kemm jekk permezz ta' sieheb tat-teknoloġija terz ("Fornitur Terz"), is-Sieheb jaqbel ma' dan li ġej:
- a. **Livell ta' Servizz tal-Uptime:** Is-Sieheb għandu juża l-isforzi kummerċjalment raġonevoli tiegħu biex joffri s-servizzi globalment b'"Uptime" ta' konnettività fil-mira ta' 99.8%. Fejn "Uptime" tfisser il-minuti li s-sistema ta' prenotazzjoni tas-Sieheb tkun konnessa mal-API ghas-Shab ta' Booking.com li tippermetti li s-servizzi ta' trasport ikunu disponibbli għall-Klijenti biex jitolbu u jwettqu Vjaġġi, mkejjla fuq xahar tal-kalendarju. Kwalunkwe fattur estern li jikkontribwixxi għat-telf tas-servizz, bħall-falliment tal-konnessjoni tal-ISP tal-klijent, il-latenza fuq l-Internet pubbliku, problemi ta' routing fis-sinsla tal-Internet, eċċ. huwa barra mill-kamp ta' applikazzjoni tal-Livell ta' Servizz tal-"Uptime".
- b. **Konformità tal-API ghas-Shab:** Is-Sieheb ma għandu jikkawża l-ebda disturb, interruzzjoni, telf ta' disponibbiltà jew inkella jaffettwa b'mod avvers il-funzjonalità tal-API ghas-Shab ta' Booking.com u għandu jimplementa u jikkonforma mar-rekwiżiti tekniċi u t-talbiet raġonevoli kollha ta' Booking.com minn żmien għal żmien, relatati mal-integrazzjoni, l-operat, il-manutenzjoni, l-interruzzjoni, is-sospensjoni u l-irtirar tal-użu tal-API ghas-Shab ta' Booking.com.
- c. **Verżjonijiet Godda tal-API:** Xi kultant Booking.com tista' tohroġ verżjonijiet godda tal-API ghas-Shab ta' Booking.com tagħha b'funzjonalitajiet u karatteristiċi godda. Sabiex jiġi evitat tfixkil għan-negozju tas-Sieheb, Booking.com tagħmel l-isforzi raġonevoli tagħha biex iżżomm ir-retrokompatibilità għal tal-anqas verżjoni b'lura waħda. Fil-każ li fih dan ma jkunx possibbli, jew jekk Booking.com tagħzel li tneħhi gradwalment verżjoni aktar antika tal-API ghas-Shab ta' Booking.com tagħha, Booking.com tagħti lis-Sieheb avviż bil-quddiem biex jemigra għal verżjoni għda tal-API ghas-Shab ta' Booking.com.
- d. **Rispons tal-Punti tat-Tmien tal-API:** Is-Sieheb għandu jiggarantixxi Livell ta' Servizz tal-ħin ta' rispons (inkluż il-ħin tan-network miċ-ċentru tad-data tal-operatur) għal kull punt tat-tmien ipprovdut kif ġej:

Punt tat-tmien	Livell ta' Servizz tal-ħin ta' Rispons	
Għar-riżultati tat-tiftix tad-disponibbiltà: /v2/search-results	Limiti	Livell ta' Servizz tal-ħin ta' Rispons
	Perċentil ta' 99.95 % Mill-prenotazzjonijiet kollha, 99.95 f'1000 millisekonda	<1000 millisekonda (medja fuq xahar (1))
	100%	<2500 millisekonda (medja fuq xahar (1))
Għat-tniżżil tal-lista ta' Prenotazzjonijiet tas-Shab: /v1/bookings	Is-Sieheb għandu jwettaq dan mhux aktar minn kull 5 minuti.	
Għall-aċċettazzjoni jew għar-rifjut ta' Prenotazzjoni: /v1/bookings/.../responses	Aċċettazzjoni jew Rifjut ta' Prenotazzjoni jew emendi f'konformità mal-Livelli ta' Servizz stabbiliti fil-paragrafu 2.2 tal-Parti 1: Ftehm dwar il-Livell ta' Servizz Ġenerali u Proċeduri Operattivi.	
Għall-forniment ta' Dettalji dwar il-Vettura u s-Sewwieq: /v2/bookings/.../assignDriver	Forniment tad-Dettalji tal-Vettura u tas-Sewwieq f'konformità mal-Livelli ta' Servizz stabbiliti fil-paragrafu 2.5 tal-Parti 1: Ftehm dwar il-Livell ta' Servizz Ġenerali u Proċeduri Operattivi.	

3. IMMANIĠĠJAR TA' INĊIDENTI

- 3.1 Is-Sieheb għandu jagħmel l-isforzi raġonevoli kollha biex jiżgura li meta jiskopri kwalunkwe avveniment ta' indisponibilità mhux skedata, difett jew indeboliment iehor tal-konnessjoni tiegħu mal-API ghas-Shab ta' Booking.com jew kwistjonijiet fil-funzjonalità u l-prestazzjoni shiha tal-konnessjoni tiegħu jew tal-forniment tiegħu tas-Servizzi ta' Trasport (u/jew Servizzi ta' Aggregatur tal-Pjattaforma, skont il-każ) ("Incident"), huwa għandu minnufih:
- a. jinnotifika lil Booking.com bil-miktub bid-dettalji ta' tali Incident fi żmien tletin (30) minuta minn meta jseħh l-Incident (irrispettivament minn jekk l-Incident iseħx fil-ħinijiet tal-Uffiċċju jew le);
- b. jieħu azzjoni ta' rimedju fil-pront biex isolvi l-Incident mill-aktar fis possibbli (jew jirrikjedi li l-Fornitur Terz tiegħu jieħu azzjoni ta' rimedju mill-aktar fis possibbli);
- c. jipprovi dettalji shaħ dwar l-Incident fuq talba minn Booking.com, bħal rapport dwar il-kawża ewlenija wara l-Incident; u
- d. iżomm lil Booking.com raġonevolment informata dwar l-istatus u l-ħin smat tar-riżoluzzjoni tal-Incident.
- 3.2 Is-Sieheb għandu jwettaq backup regolari tad-data sabiex ikunu jistgħu jiġu evitati perjodi twal ta' indisponibilità u sabiex, fil-każ ta' Incident, id-data kollha tkun tista' tiġi restawrata u terġa' ssir disponibbli wara massimu ta' 24 siegħa.

4. INDISPONIBILITÀ SKEDATA U IMMANIĠĠJAR TAT-TIBDIL

- 4.1 Jekk is-Sieheb jagħmel tibdil fis-sistema tiegħu b'tali mod li dan jaffettwa l-konnessjoni tiegħu mal-API ghas-Shab ta' Booking.com f'termini ta' funzjonalità, ambitu jew prestazzjoni, is-Sieheb għandu jinforma lil Booking.com dwar dan it-tibdil permezz taċ-Ċentru ta' Għajnuna ghas-Shab minn qabel kemm jista' jkun malajr, u fi kwalunkwe każ, fi żmien ġimagħtejn (2) minn meta jsir it-tibdil.
- 4.2 Is-Sieheb jithalla jwettaq indisponibilitajiet ippjanati skedati għall-manutenzjoni ("Indisponibilità Skedata") sakemm dan jiżgura li:
- a. ma jkunx hemm aktar minn tmien (8) sigħat ta' Indisponibilitajiet Skedati f'kull xahar tal-kalendarju;
- b. kull Indisponibilità Skedata ma għandhiex iddum aktar minn sagħtejn (2) bi slot tal-ħin ta' mill-inqas erba' (4) sigħat bejn kull indisponibilità skedata;
- c. l-Indisponibilità Skedata ma sseħx bejn il-Ġimgħa 19:00h UK GMT u l-Ħadd 23:59h UK GMT, sakemm:

- i. ix-xogħlijiet ikunu meħtieġa biex jikkoreġu Incident materjali, f'liema każ għandu jigi pprovdut avviż bil-miktub kemm jista' jkun bil-quddiem lil Booking.com; jew
- ii. Booking.com tkun qablet minn qabel bil-miktub mas-sospensjoni.

PARTI 3: VIČIN ID-DOMANDA U FUQ TALBA

1. APPLIKABBILTÀ

- 1.1 Din il-Parti 3: Viċin id-Domanda u Fuq Talba għandhom japplikaw biss jekk is-Sieheb ikun qabel bil-miktub ma' Booking.com sabiex jippermetti Prenotazzjonijiet Viċin id-Domanda u Fuq Talba.
- 1.2 Certi rekwiżiti ta' dan id-Dokument Operattiv tas-Sieheb għandhom jiġu emendati għall-Prenotazzjonijiet Viċin id-Domanda u Fuq Talba kif ġej:

Referenza	Suġġett	Rekwiżiti ta' Viċin id-Domanda	Rekwiżiti Fuq Talba
Paragrafu 2.2 (Aċċettazzjoni)	Livell ta' Servizz ta' Aċċettazzjoni	L-aċċettazzjoni trid tasal mis-sistema ta' prenotazzjoni tas-Sieheb fi żmien 10 sekondi minn meta ssir jew tiġi emendata l-Prenotazzjoni.	L-aċċettazzjoni trid tasal mis-sistema ta' prenotazzjoni tas-Sieheb fi żmien 10 sekondi minn meta ssir jew tiġi emendata l-Prenotazzjoni.
Il-paragrafu 2.5 (Assenjazzjoni tas-Sewwieq u tal-Vettura)	Livell ta' Servizz tad-Dettalji tas-Sewwieq u tal-Vettura	Kemm jista' jkun malajr, iżda fi kwalunkwe każ, kwalunkwe ħin sa 15-il minuta qabel il-Ħin ta' Ġbir.	Fi żmien 10 sekondi minn meta ssir il-Prenotazzjoni.
Paragrafu 2.6 (Trekkiar tal-Vjaġġ tal-Klijent)	Rekwiżit li jitwettaq Trekkiar tal-Vjaġġ tal-Klijent	Meħtieġ skont il-paragrafu 2.6.	L-ebda rekwiżit għall-konformità mal-paragrafu 2.6.
Paragrafu 2.8a (Perjodu Minimu ta' Stennija)	Rekwiżit ta' stennija għall-Perjodu Minimu ta' Stennija fil-Post ta' Ġbir	Meħtieġ skont il-paragrafu 2.8a.	Meħtieġ skont il-paragrafu 2.8a, hlief li d-definizzjonijiet li ġejjin għandhom ifissru: "Perjodu Minimu ta' Stennija fl-Ajruport" tfisser 5 minuti għal Post ta' Ġbir fl-Ajruport mill-Ħin ta' Ġbir, jew perjodu itwal bħal dan kif miftiehem mis-Sieheb mal-Flotot Finali u/jew mas-Sewwieqa tiegħu. "Perjodu Minimu ta' Stennija Mhux fl-Ajruport" tfisser 5 minuti għal Post ta' Ġbir Mhux fl-Ajruport mill-Ħin ta' Ġbir, jew perjodu itwal bħal dan kif miftiehem mis-Sieheb mal-Flotot Finali u/jew mas-Sewwieqa tiegħu.
Paragrafu 2.9b (Wasla fil-Ħin)	Rekwiżit ta' konformità mal-Livelli ta' Servizz tal-Wasla fil-Ħin u ħlas tal-Irkupri tal-Ispejjeż applikabbli	L-ebda rekwiżit għall-konformità mal-paragrafu 2.9b.	L-ebda rekwiżit għall-konformità mal-paragrafu 2.9b.
Il-paragrafu 3.7 (Livelli ta' Servizz tal-forniment ta' servizz korrett)	Rekwiżit ta' konformità mal-Livelli ta' Servizz tal-Forniment ta' Servizz Korrett u ħlas tal-Irkupri tal-Ispejjeż applikabbli	Meħtieġ skont il-paragrafu 3.7.	L-ebda rekwiżit għall-konformità mal-paragrafu 3.7.
Paragrafu 4 (Kancellazzjonijiet)	Rekwiżit ta' konformità mal-Livelli ta' Servizz tal-Kancellazzjonijiet u ħlas tal-Irkupri tal-Ispejjeż applikabbli	L-ebda rekwiżit għall-konformità mal-paragrafu 4.	L-ebda rekwiżit għall-konformità mal-paragrafu 4.
Programm tas-Shab Preferuti	Metriki tal-kwalità li huma inklużi għall-finijiet tad-determinazzjoni ta' jekk is-Sieheb jikkwalifikax għall-Programm tas-Shab Preferuti	Il-metriki tal-kwalità tal-Prenotazzjonijiet Viċin id-Domanda ma jikkontribwixxux għall-eligibbiltà għall-Programm tas-Shab Preferuti.	Il-metriki tal-kwalità tal-Prenotazzjonijiet Fuq Talba ma jikkontribwixxux għall-eligibbiltà għall-Programm tas-Shab Preferuti.

- 1.3 Sabiex jiġu evitati dubji, it-termini kollha l-oħrajn stabbiliti f'dan id-Dokument ta' Programm tas-Shab għandhom japplikaw għall-Prenotazzjonijiet Viċin id-Domanda u Fuq Talba u fir-rigward ta' dawn.