

KUMPPANIN TOIMINTA-ASIAKIRJA

KUMPPANIN TOIMINTA-ASIAKIRJA

OSA 1: MÄÄRITELMÄT, JOITA SOVELLETAAN TÄSSÄ KUMPPANIN TOIMINTA-ASIAKIRJASSA

1. MÄÄRITELMÄT

Tässä kumppanin toiminta-asiakirjassa seuraavilla lisätermeillä on seuraavat merkitykset:

TERMI	MÄÄRITELMÄ
Liitännäiskumppani	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Vähimmäisodotusaika lentoasemalla	tarkoittaa 45:tä minuuttia noutoajasta noutopaikan ollessa lentoasema, ellei Booking.comin asiakaspäälikön kanssa ole kirjallisesti toisin sovittu, sekä siihen lisättävää etukäteen sovittua lisäodotusaikaa.
Noutopaikka lentoasemalla	tarkoittaa varauksessa ilmoitettua noutopaikkaa, jonka Booking.com luokittelee sijaitsevan lentoasema-alueella.
Toimeksiannettu	tarkoittaa, että kumppani on antanut matkan suorittamisen tietyn nimetyn kuljettajan, tai tapauksen mukaan lopullisen kuljetuspalveluntarjoajan, tehtäväksi. Kuljettajan katsotaan saaneen matkan tehtäväkseen, kun kumppani (tai tapauksen mukaan lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja) on ilmoittanut Booking.comille täydet ajoneuvon ja kuljettajan tiedot.
Arvostelupistemäärien keskiarvo	tarkoittaa kuljetuksen jälkeiseen palautekyselyyn sisältyvään yleiseen arvosanakysymykseen saatua keskimääräistä pistemäärää (huomaa, että arvosanaan eivät sisälly matkat, joista on tehty valitus, johon kumppani (ja kuljettaja ja/tai lopullinen palveluntarjoaja) on todettu syyttömäksi).
Varaus	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Booking.comin kumppanien palvelurajapinta	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Booking.comin tiedot	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Peruutus	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Peruuttamisen määräaika	tarkoittaa sallittua ajanjaksoa ennen noutoaikaa, jona asiakas voi peruuttaa varauksen ja saada täyden maksunpalautuksen ja josta kumppanille ei makseta varauksen hintaa; tästä ajanjaksosta sovitaan Booking.comin ja kumppanin välillä ja se kirjataan Booking.comin kumppanien palvelurajapintaan ja/tai kumppaniportaaliin.
Kustannuskorvaukset	tarkoittaa asiayhteyden mukaan joko: (a) summia, jotka kumppanilta vaaditaan ja jotka kumppanin on maksettava Booking.comille aiheutuneista vahingoista, jotka johtuvat siitä, ettei kumppani täytä tässä kumppanin toiminta-asiakirjassa määriteltyjä palvelutasoja; tai (b) summia, jotka asianomaiselta osapuolelta vaaditaan ja jotka sen on maksettava peruutuksesta aiheutuneista vahingoista, kussakin tapauksessa siten, kuin tässä kumppanin toiminta-asiakirjassa on määritelty tai kuten sopimuspuolet ovat kulloinkin kirjallisesti toisin sopineet.
Asiakas	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Asiakkaan tekemä peruutus	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Asiakkaan saapumatta jääminen	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu tämän kumppanin toiminta-asiakirjan kappaleessa 2.8b.
Kieltäytymisprosentti	tarkoittaa prosenttiosuutta varauksista, joista kumppani kieltäytyy.
Kuljettaja	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Kuljettaja nimitetty	tarkoittaa prosenttiosuutta kumppanin toteuttamista matkoista, joille oli täydet ajoneuvo- ja kuljettajatiedot.
Kuljettajan myöhästyminen	tarkoittaa myöhästymistä, jonka vuoksi ajoneuvo ja sen kuljettaja eivät ole noutopaikassa noutoaikana.
Kuljettajatapahtuma	tarkoittaa sellaisia reaaliaikaisia vahvistuksia, joihin voi sisältyä (muun muassa): sijainnin seuranta; leveys- ja pituuskoordinaattien vahvistukset; vahvistus, että kuljettaja on matkalla varaukseen; vahvistus, että kuljettaja on saapunut noutopaikkaan; vahvistus, että kuljettaja on tavannut asiakkaan ja/tai aloittanut matkan; vahvistus, että asiakas on jätetty jättöpaikkaan ja matka on suoritettu loppuun; ja mikä tahansa muu kuljettajatapahtuma, jota vaaditaan Booking.comin kumppanien palvelurajapinnassa ja/tai kumppaniportaaliin tai niiden kautta.
Kirjatut kuljettajatapahtumat	tarkoittaa prosenttiosuutta matkoista, jotka eivät peruuntuneet, jotka kumppani ja sen kuljettajat tai tapauksen mukaan lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja on suorittanut ja joista Booking.comille on kirjattu kuljettajatapahtumatietoja.
Kuljettajan saapumatta jääminen	tarkoittaa matkoja, jolloin kuljettaja tai ajoneuvo ei saapunut noutopaikalle noutoaikana ja/tai ei odottanut koko vähimmäisodotusaikaa.

Jättöpaikka	tarkoittaa paikkaa, johon asiakas on määrä kuljettaa kuljettajan kuljettamassa ajoneuvossa Booking.comin kumppanille toimittamien varaustietojen mukaisesti.
Lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Arvioitu odotusaika	tarkoittaa On Demand -varauksiin liittyen aikaa, jonka kumppani arvioi kuljettajalta ja ajoneuvolta kuluvan saapua noutopaikkaan.
Lisävarusteet/-palvelut	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Genius-ohjelma	tarkoittaa Booking.comin (ja/tai sen tytäryhtiön Booking.com B.V.:n) kanta-asiakkaille ja suljetuille käyttäjäryhmille tarkoitettua ohjelmaa.
Häiriötilanne	tarkoittaa tapahtumaa, jonka johdosta asiakas tekee valituksen; häiriötilanne voi olla (muun muassa) liikainen ajoneuvo, ajoneuvoluokan alentaminen, toiveen täyttämättä jättäminen (esim. lastenistuin), auto-onnettomuus, mikä tahansa muu tapahtuma, joka on kumppaniportaaliin ilmoitettu häiriötilanteeksi tai jonka Booking.com on muutoin ilmoittanut kumppanille olevan häiriötilanne näitä tarkoituksia varten.
Häiriötilanteiden esiintyvyys	tarkoittaa prosenttiosuutta matkoista, joilla tapahtuu häiriötilanne.
Kesken jäänyt matka	tarkoittaa matkaa, jota kuljettaja ei ole suorittanut loppuun kuljettajan virheen vuoksi, esimerkiksi (muun muassa) asiakas on kuljetettu väärään jättöpaikkaan kuljettajan virheen johdosta.
Vääränlainen ajoneuvo	tarkoittaa ajoneuvotyyppiä, joka ei ole sama kuin asiakkaan varaama ajoneuvotyyppi, kuten: (i) alempaan ajoneuvoluokkaan kuuluva auto (esimerkiksi piti tulla edustusauto, mutta tuli tavallinen henkilöauto, tai piti tulla sähkö- tai hybridiajoneuvo, mutta tuli tavallinen bensiini- tai dieselauto), (ii) ajoneuvotyyppissä on vähemmän istumapaikkoja tai matkatavaratilaa kuin varauksessa pyydettiin (esimerkiksi piti tulla 7-paikkainen minibussi, mutta tuli kaksi neljän istuttavaa henkilöautoa). Todettakoon selvytyden vuoksi, ettei ajoneuvon tarjoamista ylemmästä ajoneuvoluokasta luokitella vääränlaiseksi ajoneuvoksi.
Kuljettajan alkuperäinen arvioitu saapumisaika	tarkoittaa On Demand -varauksiin liittyen aikaa, jonka kumppani arvioi kuljettajalta ja ajoneuvolta kuluvan saapua noutopaikkaan, kun tietty kuljettaja on nimitetty kyseiseen varaukseen. Kuljettajan alkuperäinen arvioitu saapumisaika voi poiketa arvioidusta odotusajasta.
Matka	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Varauksen käsittelyaika	tarkoittaa matkan alkua edeltävää kiinteää ajanjaksoa, joka on kahdesta (2) tunnista kahteenkymmeneen neljään (24) tuntiin ja joka on se vähimmäisaika, jota kumppanin, sen kuljettajien ja soveltuvien osin lopullisen kuljetuspalveluntarjoajan on mahdollista kunnioittaa, josta on sovittu Booking.comin ja kumppanin välillä ja joka on tallennettu Booking.comin kumppanisovellusliittymään ja/tai kumppaniportaaliin.
Vähimmäisodotusaika	tarkoittaa tapauksen mukaan vähimmäisodotusaikaa lentoasemalla tai vähimmäisodotusaikaa muualla kuin lentoasemalla.
Near Demand -varaus	tarkoittaa varausta, jossa pyydetty noutoaika on yli 30 minuuttia ja alle 120 minuuttia siitä, kun asiakas (tai Booking.com, kun kyseessä on sijaiskuljetus) tekee varauksen.
Nettosumma	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Vähimmäisodotusaika muualla kuin lentoasemalla	tarkoittaa 15:tä minuuttia noutoajasta noutopaikan ollessa muu kuin lentoasema, ellei Booking.comin asiaspäällikön kanssa ole kirjallisesti toisin sovittu, sekä siihen lisättävää etukäteen sovittua lisäodotusaikaa.
Noutopaikka muualla kuin lentoasemalla	tarkoittaa varauksessa ilmoitettua noutopaikkaa, jonka Booking.com luokittelee sijaitsevan lentoasema-alueen ulkopuolella.
Virka-ajat	tarkoittavat kumppanin toimiston aukioloaikoja, joista sopimuspuolet ovat kulloinkin kirjallisesti sopineet ja jotka on tallennettu Booking.comin kumppanien palvelurajapintaan ja/tai kumppaniportaaliin.
Lisäodotusaika	tarkoittaa ylimääräistä aikaa, joka lisätään noutopaikkakohtaisesti varauksessa ilmoitettuun nouto aikaan tietyltä lentoasemalta, jotta asiakkaalla olisi enemmän aikaa kulkea turvatarkastuksen läpi ja noutaa matkatavarat.
On Demand -varaus	tarkoittaa varausta, jossa pyydetty noutoaika on 0–30 minuuttia siitä, kun asiakas (tai Booking.com, mikäli kyseessä on sijaiskuljetus) tekee varauksen;
Ajoissa	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu tämän kumppanin toiminta-asiakirjan kappaleessa 2.9a.
Kumppanin kieltäytyminen	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Kumppaniportaali	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Henkilötiedot	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.

Noutopaikka	tarkoittaa paikkaa, jossa asiakkaan on määrä tavata kuljettaja noutoaikana matkan aloittamista varten (Booking.comin kumppanille tai sen kuljettajalle tai soveltuvin osin lopulliselle kuljetuspalveluntarjoajalle toimittamissa varaustiedoissa ilmoitetulla tavalla).
Nouto aika	tarkoittaa aikaa, jolloin asiakkaan on määrä tavata kuljettaja noutopaikassa matkan aloittamista varten (Booking.comin kumppanille tai sen kuljettajalle tai soveltuvin osin lopulliselle kuljetuspalveluntarjoajalle toimittamissa varaustiedoissa ilmoitetulla tavalla) sellaisena kuin se on muutettuna kohdan 2.6 (<i>Asiakkaan matkan seuranta</i>) mukaisesti.
Kuljetuksen jälkeinen arvosana	tarkoittaa arvosanaa, jonka asiakas antaa matkan jälkeisessä palautekyselyssä matkansa päätyttyä. Arvosanat ovat 1–5, joista 5 on korkein.
Ennakkoon varattu	tarkoittaa varausta, jossa pyydetty nouto aika on vähintään 120 minuuttia siitä, kun asiakas (tai Booking.com, mikäli kyseessä on sijaiskuljetus) tekee varauksen.
Laadunparannussuunnitelma	tarkoittaa prosessia, johon kumppani ilmoitetaan, mikäli Booking.comin sähköpostitse tai kumppaniportaalin kautta vahvistamat vähimmäislaatuvaatimukset eivät sen kohdalla täyty.
Hinnat	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Sijaiskuljetus	tarkoittaa varausta, jota Booking.com tai liitännäiskumppanin asiakaspalvelutiimi on pyytänyt asiakkaan puolesta (tai jota Booking.com-alusta on pyytänyt automaattisesti) ja jonka kumppani on hyväksynyt (kuljettajiensa ja/tai lopullisen palveluntarjoajansa puolesta) asiakkaan matkan loppuunsaattamiseksi silloin, kun Booking.com on katsonut toisen Booking.comin kumppanin olevan todennäköisesti kykenemätön toteuttamaan varauksen tai epäonnistuneen muuten; kyseinen sijaiskuljetus voi olla joko ennakkoon varattu tai Near Demand- tai On Demand -varaus, ja se käsitellään sen mukaisesti.
Vähittäishinta	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Palvelutasot	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Ajoneuvoluokan korotus	tarkoittaa ajoneuvotyyppiä, joka on korkeammasta ajoneuvoluokasta kuin asiakkaan varaama ajoneuvotyyppi, kuten: (i) asiakas tilasi tavallisen henkilöauton, mutta saa edustusluokan auton, (ii) asiakas tilasi ajoneuvon 7 matkustajalle matkatavaroineen, mutta toimitettuun minibussiin mahtuu 10 matkustajaa matkatavaroineen, (iii) asiakas tilasi tavallisen bensiini- tai dieselkäyttöisen henkilöauton mutta saa hybridi- tai sähköhenkilöauton. Todettakoon selvyden vuoksi, että jos asiakas on tilannut tavallisen henkilöauton, yli neljän matkustajan istuttavan minibussin/tila-auton toimittamista ei pidetä "ajoneuvoluokan korotuksena".
Ajoneuvo	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.
Ajoneuvon ja kuljettajan tiedot	termiä käytetään siinä merkityksessä, joka sille on annettu yleisissä ehdoissa.

OSA 1: YLEINEN PALVELUTASOSOPIMUS JA TOIMINTAMENETTELYT

1. PALVELUTASOT

1.1 Palvelutasot ja kustannuskorvaukset

- a. Jos tässä kumppanin toiminta-asiakirjassa on määritelty palvelutaso, kumppanin on varmistettava, että vähintään palvelutason edellyttämä suoritusarvo saavutetaan. Mikäli palvelutasoa ei saavuteta ja kyseisen palvelutason saavuttamiseen sovelletaan kustannuskorvauksia, Booking.com pidättää oikeuden periä kustannuskorvaukset ja ne vähennetään nettosummasta.
- b. Molemmat sopimuspuolet sopivat, että kustannuskorvaukset edustavat suhteellista määrää vahingosta, joka Booking.comille on aiheutunut siitä, ettei kumppani (tai kuljettaja tai lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja) ole saavuttanut kyseistä palvelutasoa. Sopimuspuolet sopivat ja hyväksyvät, että nämä summat määritetään ja lasketaan yleensä prosentiosuutena nettohinnasta, joka keskimäärin kuvastaa Booking.comille aiheutunutta vahinkoa.
- c. Booking.comin oikeus saada kustannuskorvauksia täydentää Booking.comin tai sen liitännäiskumppaneiden oikeutta, vaikuttamatta kyseiseen oikeuteen, käyttää mitä tahansa muuta niiden muuten käytettävissä olevaa oikeussuojakeinoja.

1.2 Toimintamenettelyasiakirjan vaatimusten täyttäminen

- a. Kumppani hyväksyy, että se, missä määrin kumppani täyttää tässä toimintamenettelyasiakirjassa esitetyt vaatimukset, voi vaikuttaa kumppanin saamien varausten määrään, ja Booking.com (ja sen liitännäiskumppanit) pidättää oikeuden muokata sijoituksia Booking.com-alustalla Preferred Partner -ohjelman ja/tai Genius-ohjelman avulla tai muulla tavoin kuvastamaan tätä.

2. YLEISET TOIMINTAMENETTELYT

2.1 Toiminta-ajat ja noutojen saatavilla olo:

- a. Kumppaneiden on kyettävä täyttämään ja huolehtimaan siitä, että kuljettajat ja tapauksen mukaan lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja täyttävät, varaukset seuraavien perusteiden:

Varaustapa	Noutojen saatavuuden palvelutaso
Kumppaniportaali	Kumppaniportaaliissa määrittämiensä nouta-aikojen mukaisesti.
Booking.comin kumppanien palvelurajapinta	Vuorokauden ympäri seitsemänä päivänä viikossa 365 päivänä vuodessa virka-ajoistaan riippumatta.

- b. Kumppanin ja kuljettajan sekä tapauksen mukaan lopullisen kuljetuspalveluntarjoajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse kaikkina aikoina, joina se tarjoaa kuljetuspalveluja asiakkaille virka-ajoistaan riippumatta.

2.2 Hyväksyntä:

- a. Kumppani vastaanottaa ja hyväksyy varaukset seuraavan taulukon mukaisesti:

Varaustapa	Menetelmä, jolla varaukset tai varausten muutokset hyväksytään	Hyväksynnän palvelutaso
Kumppaniportaali	Kun varaus (tai muutos) lähetetään siten, ettei nouta-aika ole ennen kuin varauksen käsittelyaika on päättynyt, kumppani pyrkii viipymättä kaikin kohtuullisin keinoin hyväksymään varauksen (tai kieltäytymään siitä) kumppaniportaaliissa yhden (1) tunnin kuluessa varauksen vastaanottamisesta. Jos kumppani jättää hyväksynnän toimittamatta, sen katsotaan hyväksyneen varauksen.	<u>Virka-aikojen aikana:</u> Pyrkii viipymättä kaikin kohtuullisin keinoin hyväksymään varauksen (tai kieltäytymään siitä) kumppaniportaaliissa yhden (1) tunnin kuluessa varauksen vastaanottamisesta. <u>Virka-aikojen ulkopuolella:</u> Pyrkii viipymättä kaikin kohtuullisin keinoin hyväksymään varauksen (tai kieltäytymään siitä) kumppaniportaaliissa yhden (1) tunnin kuluessa virka-aikojen jatkumisesta. Jos kumppani jättää hyväksynnän toimittamatta, sen katsotaan hyväksyneen varauksen.
Booking.comin kumppanien palvelurajapinta	Kun Booking.com saa kumppanin varausjärjestelmästä hyväksynnän, jonka mukaan varaus (tai varauksen muutos) on vahvistettu, kumppanin katsotaan hyväksyneen varauksen.	Hyväksyntä on saatava kumppanin varausjärjestelmästä 10 sekunnin kuluessa varauksen tekemisestä tai varaukseen tehdystä muutoksesta.

2.3 Erikoistoiveet ja muutokset

- a. Booking.com välittää tiedot kaikista asiakkaan varaukseen liittyvistä erikoistoiveista hyvissä ajoin, ja kumppanin on pyrittävä kaikin kohtuullisin keinoin täyttämään tällaiset erikoistoiveet sekä varmistamaan, että kuljettajat ja tapauksen mukaan lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja täyttävät ne. Booking.com ei ole millään tavalla vastuussa tällaisista erikoistoiveista tai siitä, miten ne täytetään.
- b. Ennen matkaa tehdyt muutokset: Jos asiakas pyytää varaustiedoissa ilmoitetusta matkasta poikkeavaa matkaa ennen nouta-aikaa, kumppani (ja sen kuljettaja ja/tai tapauksen mukaan lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja) kehottaa asiakasta ottamaan yhteyttä Booking.comin asiakaspalveluun tehdäkseen kyseiset muutokset. Kumppani hyväksyy ja toteuttaa ilman lisämaksua kaikki varaukseen tehdyt muutokset, joista Booking.com on ilmoittanut ennen nouta-aikaa, kuitenkin niin, että varaukseen tehdyt merkittävät olennaiset muutokset (Booking.comin kohtuullisen määritelmän mukaan) luokitellaan asiakkaan tekemäksi peruutukseksi ja uudeksi varaukseksi. Kun asiakas pyytää muutoksia ennen matkan alkua, siihen liittyvistä lisämaksuista on sovittava Booking.comin kanssa Booking.comin kulloinkin määräämällä tavalla (tällöin lisämaksujen katsotaan olevan osa vähittäishintaa).
- c. Matkan aikana tehdyt muutokset: Jos asiakas pyytää varaustiedoissa ilmoitetusta matkasta poikkeavaa matkaa ollessaan jo matkalla, kuljettajan ja asiakkaan on sovittava keskenään mahdollisesta reitistä ja lisämaksujen maksamisesta. Kumppani varmistaa, että kuljettaja ottaa vähäiset pyynnöt asianmukaisesti ja kohtuullisesti huomioon ja sisällyttää ne alkuperäiseen varaukseen ilman lisämaksua. Asiakas maksaa suoraan kuljettajalle kaikki tarkistettavat määrät ja lisämaksut, joista asiakkaan kanssa sovitaan matkan aikana (tällöin lisämaksun ei katsota olevan osa vähittäishintaa).

2.4 Lisävarusteet/-palvelut

- a. Booking.com ja kumppani voivat sopia aika ajoin kirjallisesti lisävarusteista/-palveluista.
- b. Soveltuvissa tapauksissa varaukseen liittyen lisävarusteiden/-palvelujen tarjoamista pidetään osana kuljetuspalveluja, jotka kumppanilla ja kuljettajalla tai tapauksen mukaan lopullisella kuljetuspalveluntarjoajalla on velvollisuus ja vastuu tarjota. Lisävarusteista/-palveluista

veloitettavat maksut muodostavat siten osan vähittäishintaa ja niistä maksetaan määritettyjen hintojen mukaan. Tällaiset lisävarusteet/-palvelut ovat kustannuskorvauksen alaisia (soveltuvien osin).

2.5 Kuljettajan ja ajoneuvon nimittäminen varaukselle:

- a. Kumppanin on toimitettava varaukseen liittyvän ajoneuvon ja kuljettajan tiedot, tai huolehdittava niiden toimittamisesta, Booking.comille seuraavan taulukon mukaisesti:

Varaustapa	Ajoneuvo- ja kuljettajätietojen toimittamistapa	Ajoneuvo- ja kuljettajätietojen palvelutaso
Kumppaniportaali	Kumppaniportaalin kautta	Niin pian kuin se on kohtuudella mahdollista, mutta joka tapauksessa viimeistään 1 tunti ennen noutoaikaa.
Booking.comin kumppanien palvelurajapinta	Booking.comin kumppanien palvelurajapinnan kautta	Niin pian kuin se on kohtuudella mahdollista, mutta joka tapauksessa viimeistään 1 tunti ennen noutoaikaa.

- b. Mikäli varaukselle ei nimitetä kuljettajaa tässä kohdassa 2.5 esitettyjen määräaikojen mukaisesti, Booking.com pidättää oikeuden peruuttaa varauksen (ja jakaa tehtävän uudelleen). Tällöin peruutus käsitellään ikään kuin kumppani olisi kieltäytynyt varauksesta, paitsi että Booking.com voi harkintansa mukaan luopua sovellettavista kustannuskorvauksista.

- c. Kumppanin on varmistettava, että kaikki varaustiedot toimitetaan varauksen suorittajaksi nimitetylle kuljettajalle etukäteen.

2.6 Asiakkaan matkan seuranta

- a. Jos asiakkaan lento noutopaikkaan muuttuu (esim. jos asiakkaan lento saapuu etuajassa tai myöhässä), noutoaikaa on muutettava siten, että se vastaa eroa lennon aikataulun mukaisen ja varsinaisen saapumisajan välillä. Tämä on etusijalla varauksen alkuperäiseen noutoaikaan nähden (ja kaikki viitaukset noutoaikaan tulkitaan vastaavasti), ja tätä käytetään asiaankuuluvien palvelutasojen mittaamisessa. Esimerkiksi: jos asiakkaan lento on 30 minuuttia myöhässä, noutoaikaa pitäisi siirtää 30 minuuttia eteenpäin; jos asiakkaan lento on 45 minuuttia etuajassa, noutoaikaa pitäisi aikaistaa 45 minuuttia.

- b. Kumppanin vastuulla on seurata myöhästymiä tai ennenaikaisia saapumisaikoja ja varmistaa tekemällä tarvittavat muutokset, että kuljettaja on ajoissa noutopaikassa.

- c. Jos lento ohjataan uuteen noutopaikkaan, kumppanin on pyrittävä kohtuullisin keinoin täyttämään varaus. Jos toisaalle ohjaaminen kuitenkin tehdään:

- ennen varauksen käsittelyajan päättymistä uuteen noutopaikkaan, josta kumppani ei voi noutaa asiakasta, kumppanin on ilmoitettava Booking.comille viipymättä, ettei se voi noutaa asiakasta uudesta noutopaikasta, ja peruutettava varaus kumppanin kieltäytymisenä;
- varauksen käsittelyajan jälkeen uuteen noutopaikkaan, josta kumppani ei voi noutaa asiakasta, kumppanin on käsiteltävä varaus asiakkaan saapumatta jäämisenä ja noudatettava kohdassa 2.8b (*Asiakkaan saapumatta jääminen*) ilmoitettuja toimenpiteitä.

2.7 Kuljettajatapahtumat

- a. Kumppani varmistaa, että sen jokainen kuljettaja ja tapauksen mukaan lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja toimittaa kuljettajatapahtumat joko:
- käyttämällä Booking.comin mobiililaitteille tarkoitettua kuljettajasovellusta (tai muuta menetelmää tai järjestelmää (kuten Booking.comin kumppanien palvelurajapintaa (tapauksen mukaan) tai kumppaniportaalia), sellaisena kuin se on kulloinkin päivitetynä Booking.comin oman harkinnan mukaan); tai
 - Booking.comin yksinomaisen harkinnan mukaan ja kumppanin kanssa sovitun mukaisesti, kumppanin käyttämän samankaltaisen sovelluksen avulla tai jollakin muulla järjestelmällä, kuitenkin niin, että Booking.comille on toimitettava vastaavat tiedot kyseisellä muulla sovelluksella tai muulla viestintämenetelmällä.

- b. Kun kumppania on vaadittu toimittamaan kuljettajatapahtumia, kumppani tiedostaa ja hyväksyy, että mikäli kuljettajat ja/tai lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja eivät toimita kuljettajatapahtumia, seurauksena voi olla, että:
- Booking.com pidättää maksun kyseisestä varauksesta (ja Booking.comilla on oikeus pidättää se);
 - kumppanin osallistuminen keskeytetään tai siltä evätään varausten saaminen (mukaan lukien poistetaan asiaankuuluvista hakutuloksista);
 - se ilmoitetaan osallistumaan laadunparannussuunnitelmaan;
 - tulevat varaukset siirretään toiselle Booking.comin kumppanille; ja/tai
 - asiaankuuluvat kustannuskorvaukset vahvistetaan ja peritään kumppanilta.

- c. Mikäli kumppani vastustaa kustannuskorvausten soveltamista, sen on toimitettava Booking.comille tarkat tiedot kirjatuista kuljettajatapahtumista kiistan tai ongelman tueksi. Jos kuljettajatapahtumia ei ole tai jos kuljettajatapahtumiin liittyviä tietoja ei pidetä riittävän tarkkoina, kumppani tiedostaa ja hyväksyy, että:

- se voi joutua toimittamaan lisätodisteita ja -näyttöä ja että sen on toimitettava tällainen näyttö Booking.comille mahdollisimman pian ja viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa pyynnöstä; ja
- kustannuskorvauksia sovelletaan Booking.comin yksinomaisen ja ehdottoman harkinnan mukaan.

2.8 Asiakkaan nouto- ja odotusajat

- a. **Vähimmäisodotusaika:** kumppani varmistaa, että kuljettaja odottaa asiakasta noutopaikassa vähimmäisodotusajan sekä mahdollisen lisäodotusajan ajan (soveltuvien osin) kaikkien varausten kohdalla.

- b. **Asiakkaan saapumatta jääminen:** Jos asiakas ei saavu noutopaikalle noutoaikana (tai tapauksen mukaan vähimmäisodotusajan loppuun mennessä), kyseessä on "**asiakkaan saapumatta jääminen**". Mikäli asiakas jää saapumatta paikalle, kumppanin (tai kuljettajan tai tapauksen mukaan lopullisen kuljetuspalveluntarjoajan) on otettava yhteyttä Booking.comiin joko lähettämällä peruutus palvelurajapinnan kautta tai ilmoittamalla tilanteesta puhelimitse saadakseen vahvistuksen siitä, että varausta voi pitää peruuntuneena. Status on tällöin "vetäytyminen", eli kumppani ja kuljettaja voivat jatkaa tavanomaista työskentelyprosessiaan.

2.9 Saapuminen ajoissa

- a. Kumppanin on varmistettava, että ajoneuvo ja sen kuljettaja ovat paikalla hyvissä ajoin matkan aloittamista varten ("**ajossa**") saapumalla noutopaikalle noutoaikaan (sellaisena kuin kyseinen aika on muutettuna mahdollisilla lisäodotusajoilla tai kohdassa 2.6 (*Asiakasmatkan seuranta*)). Todettakoon selkeyden vuoksi, että kuljettaja ja ajoneuvo voivat olla ajoissa vasta, kun ne ovat saapuneet kumppaniportaaliin ja/tai Booking.comin kumppanien palvelurajapinnassa ilmoitettuun noutopaikkaan sijaitsevaan tapaamispaikkaan. Booking.com ja kumppani sopivat erityisistä tapaamispaikoista tärkeimmissä matkakesköksissä (lentoasemilla, rautatieasemilla ja satamissa).

- b. Kuljettajaa tai ajoneuvoa, joka ei ole ajoissa oikeassa tapaamispaikassa noutopaikalla, kohdellaan joka tapauksessa alla esitettyjen palvelutasojen mukaisesti:

Noutotyyppi	Määritelmä	Kustannuskorvaukset (kumppanin maksama korvaus prosentteina varauksen nettosummasta)
Kaikki noutopaikat	Kuljettajan saapumatta jääminen	150 %
	Kuljettaja myöhästyy eikä kumppani pysty toimittamaan Booking.comille todisteita siitä, että kumppani tai kuljettaja tai lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja (tapauksen mukaan) on ottanut yhteyttä asiakkaaseen ja ilmoittanut tälle kuljettajan myöhästymisestä	150 %
Noutopaikka muualla kuin lentoasemalla	Kuljettaja myöhästyy noutoajasta enintään 15 minuuttia, ja kumppani pystyy toimittamaan Booking.comille todisteita siitä, että kumppani tai kuljettaja tai lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja (tapauksen mukaan) on ottanut yhteyttä asiakkaaseen ja ilmoittanut tälle kuljettajan myöhästymisestä	50 %
	Kuljettaja myöhästyy noutoajasta yli 15 minuuttia	150 %
Noutopaikka lentoasemalla	Kuljettaja myöhästyy noutoajasta enintään 20 minuuttia, ja kumppani pystyy toimittamaan Booking.comille todisteita siitä, että kumppani tai kuljettaja tai lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja (tapauksen mukaan) on ottanut yhteyttä asiakkaaseen ja ilmoittanut tälle kuljettajan myöhästymisestä	50 %
	Kuljettaja myöhästyy noutoajasta yli 20 minuuttia mutta enintään 30 minuuttia, ja kumppani pystyy toimittamaan Booking.comille todisteita siitä, että kumppani tai kuljettaja tai lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja (tapauksen mukaan) on ottanut yhteyttä asiakkaaseen ja ilmoittanut tälle kuljettajan myöhästymisestä	80 %
	Kuljettaja myöhästyy noutoajasta yli 30 minuuttia	150 %

- c. Kumppanin on ilmoitettava Booking.comille ja asiakkaalle kuljettajan myöhästymisestä mahdollisimman hyvissä ajoin Booking.comin kumppanien palvelurajapinnan kautta (mikäli käytettävissä) tai puhelimitse

3. LAATUSTANDARDIT

3.1 Palvelun toimittaminen:

- a. Kumppanin on huolehdittava siitä, että kuljettajat:
 - i. ovat ammattitaitoisia, aina kohteliaita asiakkaille ja tarjoavat asiakkaalle apua ja opastusta aina kun se on mahdollista;
 - ii. kuuntelevat ja kunnioittavat asiakkaan toiveita mitä tulee ympäristöön ajoneuvon sisällä ja kunnioittavat erityisesti asiakkaan yksityisyyttä ajoneuvossa;
 - iii. hyödyntävät tietämystään teistä ja vallitsevista liikenneolosuhteista saattaakseen varauksen loppuun mahdollisimman nopeasti ja turvallisesti;
 - iv. varmistavat noutaneensa asiakkaan oikein pyytämällä asiakkaan nimen ja tarkastamalla tietävänsä oikean jättöpaikan; ja
 - v. täyttävät tai ylittävät Booking.comin kyseiselle toiminta-alueelle asettaman vähimmäisarvosanan, jota Booking.com voi ajoittain päivittää yksinomaisen harkintansa mukaan.
- b. Kumppani varmistaa, ja huolehtii siitä, että sen kuljettajat ja tapauksen mukaan lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja, varmistavat, että ajoneuvot:
 - i. ovat turvallisia, puhtaita, savuttomia, ilman huomattavia hajuja, mukavia, täysin käyttökuntoisia ja että niissä on varauksessa ilmoitettu määrä istumapaikkoja ja matkatavaratilaa asiakkaan käyttöön; ja
 - ii. vastaavat nimenomaan varauksessa ilmoitettuja niihin liittyviä vaatimuksia, myös laadun ja palvelun osalta.
- c. Jos ajoneuvo rikkoutuu tai joutuu onnettomuuteen matkan aikana, kumppanin on pyydettävä, että kuljettaja yrittää suorittaa matkan loppuun mahdollisimman pian, mikäli se on turvallista ja mahdollista. Vaihtoehtoisesti kumppanin on järjestettävä ja toimitettava asiakkaalle vaihtoehtoinen tapa suorittaa matka loppuun.

3.2 Suoritusten laadun seuranta:

- a. Kumppani huolehtii siitä, että kuljetuspalvelut suoritetaan korkeimpien laatustandardien mukaisesti, muun muassa:
 - i. vastaanotettuaan varauksen kumppani varmistaa, että varaukselle nimitetään viipymättä kuljettaja asiaankuuluvan palvelutason mukaisesti;
 - ii. huolehtimalla tarkkojen kuljettajatapahtumien toimittamisesta, ja kirjattuja kuljettajatapahtumia pidetään epätarkkoina, jos:
 - (a) ne lähetetään samaan aikaan;
 - (b) ne lähetetään väärästä paikasta;
 - iii. ylläpitämällä hyvää arvostelupistemäärien keskiarvoa, jonka määrittelee Booking.com;
 - iv. ylläpitämällä matalaa kieltäytymisprosenttia, jonka määrittelee Booking.com;
 - v. ylläpitämällä matalaa häiriötilanneprosenttia, jonka määrittelee Booking.com;
 - vi. ylläpitämällä hyvää kuljetusten jälkeistä arvosanaa, jonka määrittelee Booking.com.
- 3.3 Booking.com ilmoittaa kumppanille senhetkisistä laatuun kohdistuvista vähimmäisvaatimuksista sähköpostitse tai kumppaniportaalin kautta, ja kumppanin on noudatettava niitä ja huolehdittava siitä, että kuljettajat ja tapauksen mukaan lopullinen kuljetuspalveluntarjoaja, noudattavat niitä.
- 3.4 Jotta kumppani tietäisi laatustandardiarvionsa, Booking.com voi toimittaa kumppanille säännöllisesti tiettyjä laatuun liittyviä tietoja, joihin sisältyvät kohdassa 3.2a esitetty pistemäärä ja arviot. Booking.com voi myös jakaa kumppanille muita laatuun liittyviä tietoja, esimerkiksi otteita asiakkaiden arvosteluista ja kommentteista; mikäli Booking.com toimittaa tällaisia tietoja kumppanille ja tiedot sisältävät henkilötietoja, niitä pidetään Booking.comin tietoina ja niihin sovelletaan Yleisten ehtojen 13. kohtaa (*Tietosuoja ja -turva*).

3.5 Laatustandardien täyttämättä jääminen:

- a. Kumppani tunnustaa ja hyväksyy, että edellä mainittujen laatuvaatimusten täyttämättä jättämisen seurauksena:
 - i. Booking.com voi vähentää kumppanille ja/tai kuljettajille ja/tai lopulliselle kuljetuspalveluntarjoajalle lähetettyjen varausten lukumäärää, tai sen tai niiden prosenttiosuutta tai maantieteellistä vaikutusala mahdollisista varauksista;
 - ii. kumppani voi joutua osallistumaan laadunparannussuunnitelmaan;
 - iii. sopimus voidaan irtisanoa tai keskeyttää;
 - iv. kumppanin vaikutusala, kapasiteettia tai sijoitusta voidaan laskea Booking.com-alustalla;
 - v. tulevat varaukset voidaan siirtää toiselle Booking.comin kumppanille.

3.6 Asiakkaiden tai kuljettajien tekemät valitukset

- a. Kumppanin on tutkittava asiakkailta, kuljettajilta tai Booking.comin kautta näiden osapuolten puolesta saamansa valitukset viipymättä ja perusteellisesti oman valitusmenettelynsä mukaisesti sekä muiden kohtuullisten ohjeistusten ja opastusten ja valitusmenettelyjen mukaisesti, joista Booking.comin kulloinkin ilmoittaa kumppanille. Kumppanin on välitettävä Booking.comille tieto kaikista tällaisista valituksista sekä niihin liittyvät relevantit yksityiskohdat (myös tutkinnan tulokset) niin pian kuin se on kohtuudella mahdollista ja joka tapauksessa viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa siitä, kun valitus on tullut ensimmäisen kerran sen tietoon.
- b. Jos asiakas valittaa jostakin tietystä matkaan liittyvästä näkökohdasta, Booking.comilla on oikeus pidättäytyä maksamasta kumppanille kyseiseen matkaan liittyvästä varauksesta nettosumman loppusummaa, kunnes valitus on ratkaistu Booking.comia tyydyttävällä tavalla.

3.7 Asianmukaisen palvelun tarjoamisen palvelutasot:

- a. Jos Booking.comin asiakaspalvelutiimi pitää asiakkaan valitusta matkasta oikeutettuna ja valitus kuuluu johonkin alla olevista luokista, kumppani on rikkonut palvelutasoa asianmukaisen ja laadukkaan palvelun tarjoamisesta asiakkaalle ja vastaa siitä aiheutuvista kustannuskorvauksista:

Valitusluokka	Kustannuskorvaukset (kumppanin maksama korvaus prosentteina varauksen nettosummasta)
Väärän ajoneuvon toimittaminen	25 %
Kesken jäänyt matka	25 %

Valitusluokka	Kustannuskorvaukset (kumppanin maksama korvaus prosentteina varauksen nettosummasta)
Kumppanilta jäi lisävarusteita/-palveluja toimittamatta	25 %
Matkalle tarjottiin yhteiskäyttöajoneuvo (eli kuljettaja ottaa samaan aikaan kyytiin eri asiakkaita)	150 %
Muut Booking.comin asiakaspalvelijoiden hyväksymät asiakkaiden valitukset (esimerkiksi, että ajoneuvo oli liikainen, epämiellyttävä, siinä oli huomattava haju, kuljettaja ajoi arvaamattomasti, kuljettiin väärää reittiä, kuljettajan käytös oli epäammattimaista jne.).	25 %

3.8 Preferred Partner -ohjelma

- a. Kumppani tiedostaa, että Booking.com tarjoaa tiettyjen osallistumiskriteerien täyttymiseen perustuvan ensisijaisten toimittajien ohjelman, jonka perustella tietyt kumppanit ovat paremmassa suosituimmuusasemassa varausten saamisen suhteen. Kumppani voi tarkistaa kumppaniportaalista, täyttääkö se Preferred Partner -ohjelmaan liittymisen vaatimukset. Booking.com asettaa kriteerien parametrit oman harkintansa mukaan, ja ne perustuvat seuraaviin tekijöihin: (i) edulliset hinnat; (ii) laatumittarit (kuten tarkkojen kuljettajatapahtumien toimittaminen, arvostelupistemäärien keskiarvo, kieltäytymisprosentti, häiriötilanteiden esiintyvyys, kuljetusten jälkeiset arvosanat), jotka mitataan kuukausittain suhteessa edelliskuukauden suoritukseen, ja (iii) (soveltuvin osin) kumppanin Genius-tarjousten tarjoaminen ja/tai Genius-ohjelman osallistumiskriteerien täyttyminen. Kumppani hyväksyy, että jos se haluaa poistua Preferred Partner -ohjelmasta, sen on toimitettava Booking.comille kirjallinen poistumisilmoitus.

3.9 Genius-ohjelma

- a. Kumppani hyväksyy, että Booking.com tarjoaa Genius-ohjelman, joka antaa siihen kuuluville asiakkaille mahdollisuuden saada erilaisia asiakaskannustimia ja kampanjatarjouksia. Kumppani ymmärtää ja hyväksyy, että kumppaneiden mahdollisuus tarjota kannustimia ja kampanjoita asiakkaille Genius-ohjelman kautta riippuu Booking.comin asettamista ja kumppanille kulloinkin ilmoitetuista osallistumiskriteereistä ("**Genius-ohjelman osallistumiskriteerit**").
- b. Kumppani hyväksyy ja vakuuttaa, että mikäli se sopii osallistuvansa Genius-ohjelmaan tarjoamalla kumppanin sponsoroiman alennuksen vähittäishinnasta tai hinnoista tai jonkin muun kannustimen (kuten ajoneuvoluokan korotuksen tai lisävarusteita/-palveluja maksutta tai muita edullisempia asiakasehtoja varaukselle ja/tai matkalle) ("**kumppanin Genius-tarjous**"), sen on tarjottava tämä kumppanin Genius-tarjous kaikille asiaankuuluville varauksille sen ajanjakson aikana ("**Genius-ohjelman kampanjakausi**"), josta Booking.comin kanssa on kirjallisesti sovittu.
- c. Kumppani hyväksyy, että jos se haluaa lopettaa kumppanin Genius-tarjouksen tai poistua Genius-ohjelmasta, sen on ilmoitettava Booking.comille poistumisesta vähintään kolmekymmentä (30) päivää etukäteen, ja jos se haluaa palata Genius-ohjelmaan ja/tai tarjoamaan kumppanin Genius-tarjouksen, paluuseen voidaan soveltaa viiveaikaa (ts. odotusaikaa), joka on määritelty tarkemmin Genius-ohjelman osallistumiskriteerien ehtoissa tai josta Booking.com ilmoittaa muuten kumppanille kirjallisesti.

4. PERUUTUKSET

- 4.1 Jos sopimuspuoli on peruuttanut varauksen, kustannuskorvauksia sovelletaan seuraavan taulukon mukaisesti:

Peruutustyyppi	Peruutuksen ajankohta	Kustannuskorvaukset (prosentteina varauksen nettosummasta)	Kustannuskorvaukset maksava sopimuspuoli
Asiakkaan tekemä peruutus	Ylittää noutoaikaa edeltävän peruuttamisen määräajan	Kustannuksia ei peritä	Ei sovelleta
	Alittaa noutoaikaa edeltävän peruuttamisen määräajan	Ei sovelleta Käsitellään toteutuneena matkana ¹	Ei sovelleta
Asiakkaan saapumatta jääminen	-	Ei sovelleta Käsitellään toteutuneena matkana ²	Ei sovelleta
Kumppanin kieltäytyminen	Yli 24 tuntia ennen noutoaikaa	Kustannuksia ei peritä	Ei sovelleta
	Alle 24 tuntia mutta yli 2 tuntia ennen noutoaikaa	100 %	Kumppani
	Enintään 2 tuntia ennen noutoaikaa	150 %	Kumppani

¹ Yleisten ehtojen kohdan 7.7 (Asiakkaiden tekemät peruutukset ja asiakkaiden saapumatta jääminen) mukaan

² Yleisten ehtojen kohdan 7.7 (Asiakkaiden tekemät peruutukset ja asiakkaiden saapumatta jääminen) mukaan

Peruutustyyppi	Peruutuksen ajankohta	Kustannuskorvaukset (prosentteina varauksen nettosummasta)	Kustannuskorvaukset maksava sopimuspuoli
Booking.comin tekemä peruutus – kumppanin syytä ³	Ylittää noutoaikaa edeltävän peruuttamisen määräajan	Kustannuksia ei peritä	Ei sovelleta
	Alittaa noutoaikaa edeltävän peruuttamisen määräajan	100 %	Kumppani
Booking.comin tekemä peruutus – ei kumppanin syytä ⁴	Ylittää noutoaikaa edeltävän peruuttamisen määräajan	Kustannuksia ei peritä	Ei sovelleta
	Alittaa noutoaikaa edeltävän peruuttamisen määräajan	100 %	Booking.com

5. KUMPPANIN TOIMINTA-ASIAKIRJAAN TEHTÄVÄT MUUTOKSET

- 5.1 Booking.com voi päivittää ja muuttaa kumppanin toiminta-asiakirjaa kokonaisuudessaan tai osia siitä, mukaan lukien palvelutasoja ja sovellettavia kustannuskorvauksia, ilmoittamalla asiasta kumppanille etukäteen vähintään kolmenkymmenen (30) päivän ilmoitusajalla. Ilmoitus voidaan lähettää sähköpostitse tai millä tahansa muulla Booking.comin ja kumppanin välisen sopimuksen sallimalla tavalla. Kumppani voi halutessaan irtisanoa sopimuksensa Booking.comin kanssa tämän ilmoitusajan aikana. Kumppanin toiminta-asiakirjan päivitetty tai muutettu versio korvaa ja kumoaa silloisen version ilmoituksessa mainitusta päivämäärästä alkaen. Jos kumppani ei toimita irtisanomisilmoitusta Booking.comille tässä kappaleessa määritellyn irtisanomisajan kuluessa, kumppanin katsotaan hyväksyneen muutetun/päivitety kumppanin toiminta-asiakirjan.

³ Sovelletaankun peruutuksen katsotaan olevan kumppanin tai sen lähipiiriin kuuluvien osapuolten (Booking.comin kohtuullisen arvion mukaan) syytä

⁴ Sovelletaankun peruutuksen ei katsota olevan kumppanin tai sen lähipiiriin kuuluvien osapuolten (Booking.comin kohtuullisen arvion mukaan) syytä

OSA 2: BOOKING.COMIN KUMPPANIN PALVELURAJAPINTAA KOSKEVA PALVELUTASOSOPIMUS

1. SOVELTAMINEN

- 1.1 Tätä osaa 2: Booking.comin kumppanin palvelurajapintaa koskeva palvelutasosopimus sovelletaan vain, jos kumppanilla on yhteys Booking.com-alustaan Booking.comin kumppanien palvelurajapinnan kautta.

2. BOOKING.COMIN KUMPPANIN PALVELURAJAPINTA

- 2.1 Sopimuspuolet tiedostavat ja hyväksyvät, että Booking.comin kumppanien palvelurajapinnan toiminta ei ole keskeytymätöntä tai virheetöntä ja että se voidaan sulkea tilapäisesti syistä, joihin sopimuspuolet eivät voi kohtuudella vaikuttaa. Booking.comin kumppanien palvelurajapinta tarjotaan "sellaisena kuin se on" ja ilman minkäänlaista takuuta.
- 2.2 Riippumatta siitä, onko kumppanilla suora yhteys Booking.comin kumppanien palvelurajapintaan vai kolmannen osapuolen teknologiakumppanin ("kolmannen osapuolen palveluntarjoaja") kautta, kumppani hyväksyy seuraavat asiat:
- a. **Käytössäoloajan palvelutaso:** Kumppanin on pyrittävä kaikkiin kaupallisesti järkevin keinoin tarjoamaan palvelua maailmanlaajuisesti tavoitteenaan 99,8 % käytössäoloaika palvelurajapinnassa. "Käytössäoloaika" tarkoittaa tässä kalenterikuukaudelta laskettuja minutteja, joihin kumppanin varausjärjestelmä on yhteydessä Booking.comin kumppanien palvelurajapintaan mahdollistaen sen, että kuljetuspalvelut ovat asiakkaiden saatavilla matkojen pyytämistä ja suorittamista varten. Palvelun katkeamiseen vaikuttavat ulkoiset tekijät, kuten yhteyden katkeaminen asiakkaan internetpalveluntarjoajaan, viiveet julkisessa verkkoyhteydessä, reititysongelmat internet-runkoverkossa jne. jäävät käytössäoloajan palvelutason soveltamisalan ulkopuolelle.
- b. **Kumppanien palvelurajapinnan sääntöjen noudattaminen:** Kumppani ei saa aiheuttaa häiriötä, keskeytyksiä, saatavuuden menetyksiä tai vaikuttaa muulla tavalla epäsuotuisasti Booking.comin kumppanien palvelurajapinnan toimintaan, ja sen on toteutettava kaikki Booking.comin tekniset vaatimukset ja kohtuulliset pyynnöt liittyen Booking.comin kumppanien palvelurajapinnan integrointiin, toimintaan, ylläpitoon, katkoksiin, keskeytyksiin ja käytön lopettamiseen.
- c. **Palvelurajapinnan uudet versiot:** Booking.com voi julkaista toisinaan uusia versioita Booking.comin kumppanien palvelurajapinnasta uusilla toiminnoilla ja ominaisuuksilla. Jotta kumppanin liiketoiminnalle ei aiheutuisi häiriötä, Booking.com pyrkii kaikin kohtuullisin keinoin säilyttämään yhteensopivuuden vähintään yhden version alaspäin. Jos se ei ole mahdollista tai jos Booking.com päättää luopua vaiheittain Booking.comin kumppanien palvelurajapinnan vanhemmasta versiosta, Booking.com ilmoittaa kumppanille etukäteen tarpeesta siirtyä Booking.comin kumppanien palvelurajapinnan uuteen versioon.
- d. **Reagointi palvelurajapinnan muuttuihin:** Kumppani takaa reaktioajan palvelutason (mukaan lukien verkko-aika operaattorin datakeskuksesta) jokaiselle annetulle muuttujalle seuraavasti:

Muuttuja	Reaktioajan palvelutaso	
Hakutulosten saatavuus: /v2/search-results	Kynnysarvot	Reaktioajan palvelutaso
	99,95 % prosenttipiste Kaikista varauksista, 99,95 tuhannessa millisekunnissa	<1 000 millisekuntia (keskiarvo 1 kuukauden aikana)
	100 %	<2 500 millisekuntia (keskiarvo 1 kuukauden aikana)
Kumppanin varauslistan alaspäin: /v1/bookings	Kumppani tekee tämän enintään 5 minuutin välein.	
Varauksen hyväksyminen tai varauksesta kieltäytyminen: /v1/bookings/.../responses	Varauksen tai muutosten hyväksyminen tai niistä kieltäytyminen Osan 1 kappaleessa 2.2 esitettyjen palvelutasojen mukaisesti: Yleinen palvelutasosopimus ja toimintamenettelyt.	
Ajoneuvon ja kuljettajan tietojen toimittaminen: /v2/bookings/.../assignDriver	Ajoneuvon ja kuljettajan tietojen antaminen Osan 1 kappaleessa 2.5 esitettyjen palvelutasojen mukaisesti: Yleinen palvelutasosopimus ja toimintamenettelyt.	

3. HÄIRIÖTILANTEIDEN HALLINTA

- 3.1 Kumppani pyrkii kaikin kohtuullisin keinoin varmistamaan, että jos se havaitsee suunnitteleman käyttökätkön, puutteen tai muun tekijän, joka heikentää sen yhteyttä Booking.comin kumppanien palvelurajapintaan, tai ongelmia yhteytensä täysimittaisessa toiminnassa ja suorituskäytössä tai kuljetuspalvelujen (ja/tai tapauksen mukaan kokoaja-alustapalvelujen) tarjoamisessaan ("häiriötilanne"), sen on viipymättä:
- a. ilmoitettava Booking.comille kirjallisesti häiriötilanteen yksityiskohdat kolmenkymmenen (30) minuutin kuluessa häiriötilanteen tapahtumisesta (riippumatta siitä, tapahtuuko häiriötilanne virka-aikana vai ei);
- b. ryhdyttävä ripeisiin korjaaviin toimenpiteisiin häiriötilanteen ratkaisemiseksi mahdollisimman pian (tai vaadittava kolmannen osapuolen palveluntarjoajan ryhtymään korjaaviin toimenpiteisiin mahdollisimman pian);
- c. annettava Booking.comin pyynnöstä täydelliset tiedot häiriötilanteesta, kuten esimerkiksi raportti häiriötilanteen perimmäisistä syistä; ja
- d. pidettävä Booking.com kohtuullisen hyvän ajan tasalla häiriötilanteen ratkaisun statuksesta ja arvioidusta aikataulusta.
- 3.2 Kumppani varmuuskopioi tiedot säännöllisesti, jotta voidaan välttää pitkiltä käyttökätköiltä ja jotta häiriötilanteesta kaikki tiedot voidaan palauttaa ja asettaa uudelleen saataville viimeistään 24 tunnin kuluessa.

4. SUUNNITELLUT KÄYTTÖKÄTKÖT JA MUUTOSTEN HALLINTA

- 4.1 Jos kumppani tekee järjestelmänsä muutoksen, joka vaikuttaisi sen yhteyteen Booking.comin kumppanien palvelurajapintaan toiminnallisesti tai laajuuden tai suorituskäytön osalta, kumppanin on ilmoitettava muutoksesta Booking.comille kumppanien ohjekeskuksen kautta mahdollisimman hyvissä ajoin etukäteen ja joka tapauksessa kahden (2) viikon kuluessa muutoksen tekemisestä.
- 4.2 Kumppani saa suorittaa aikataulutettuja suunniteltuja käyttökätköjä huoltotöitä varten ("suunniteltu käyttökätkö") kunhan se varmistaa, että:
- a. suunniteltuja käyttökätköjä on enintään kahdeksan (8) tuntia kalenterikuukauden aikana;
- b. kukin suunniteltu käyttökätkö kestää enintään kaksi (2) tuntia kerrallaan siten, että yksittäisten suunniteltujen käyttökätköjen välillä on vähintään neljä (4) tuntia;
- c. suunniteltu käyttökätkö ei tapahdu perjantain klo 19.00 (GMT) ja sunnuntain klo 23.59 (GMT) välisenä aikana, paitsi jos:

- i. toimenpiteet ovat välttämättömiä olennaisen häiriötilanteen korjaamiseksi, missä tapauksessa asiasta on ilmoitettava Booking.comille kirjallisesti mahdollisimman hyvissä ajoin etukäteen; tai
- ii. Booking.com on hyväksynyt keskeytyksen etukäteen kirjallisesti.

OSA 3: NEAR DEMAND JA ON DEMAND -VARAUKSET

1. SOVELTAMINEN

1.1 Tätä osaa 3: Near Demand ja On Demand -varaukset sovelletaan vain, jos kumppani on sopinut Booking.comin kanssa kirjallisesti Near Demand- ja/tai On Demand -varausten hyväksymisestä.

1.2 Tiettyjä tämän kumppanin toiminta-asiakirjan vaatimuksia muutetaan Near Demand- ja On Demand -varausten osalta seuraavasti:

Viittaus	Aihe	Near Demand -varauksen vaatimukset	On Demand -varauksen vaatimukset
Kappale 2.2 (Hyväksyntä)	Hyväksynnän palvelutaso	Hyväksyntä on saatava kumppanin varausjärjestelmästä 10 sekunnin kuluessa varauksen tekemisestä tai varaukseen tehdystä muutoksesta.	Hyväksyntä on saatava kumppanin varausjärjestelmästä 10 sekunnin kuluessa varauksen tekemisestä tai varaukseen tehdystä muutoksesta.
Kappale 2.5 (Kuljettajan ja ajoneuvon nimittäminen varaukselle)	Kuljettaja- ja ajoneuvotietojen palvelutaso	Niin pian kuin se on kohtuudella mahdollista, mutta joka tapauksessa viimeistään 15 minuuttia ennen noutoaikaa.	10 sekunnin kuluessa varauksen tekemisestä.
Kappale 2.6 (Asiakkaan matkan seuranta)	Vaatus suorittaa asiakkaan matkan seuranta	Vaaditaan kappaleen 2.6 mukaisesti.	Ei edellytä kappaleen 2.6 noudattamista.
Kappale 2.8a (Vähimmäisodotusaika)	Vaatus odottaa vähimmäisodotusaika noutopaikalla	Vaaditaan kappaleen 2.8a mukaisesti.	Vaaditaan kappaleen 2.8a mukaisesti, paitsi että seuraavat määritelmät tarkoittavat: "Vähimmäisodotusaika lentoasemalla" tarkoittaa lentoaseman noutopaikalla 5:tä minuuttia noutoajasta, tai tätä pidempää aikaa, josta kumppani on sopinut lopullisten kuljetuspalveluntarjoajiensa ja/tai kuljettajiensa kanssa. "Vähimmäisodotusaika muualla kuin lentoasemalla" tarkoittaa muualla kuin lentoasemalla olevalla noutopaikalla 5:tä minuuttia noutoajasta, tai tätä pidempää aikaa, josta kumppani on sopinut lopullisten kuljetuspalveluntarjoajiensa ja/tai kuljettajiensa kanssa.
Kappale 2.9b (Saapuminen ajoissa)	Vaatus noudattaa ajoissa saapumisen palvelutasoja ja maksaa sovellettavat kustannuskorvaukset	Ei edellytä kappaleen 2.9b noudattamista.	Ei edellytä kappaleen 2.9b noudattamista.
Kappale 3.7 (Asianmukaisen palvelun tarjoamisen palvelutasot)	Vaatus noudattaa asianmukaisen palvelun tarjoamisen palvelutasoja ja maksaa sovellettavat kustannuskorvaukset	Vaaditaan kappaleen 3.7 mukaisesti.	Ei edellytä kappaleen 3.7 noudattamista.
Kappale 4 (Peruutukset)	Vaatus noudattaa peruutusten palvelutasoja ja maksaa sovellettavat kustannuskorvaukset	Ei edellytä kappaleen 4 noudattamista.	Ei edellytä kappaleen 4 noudattamista.
Preferred Partner -ohjelma	Laatumittarit, jotka huomioidaan määritettäessä, täyttääkö kumppani Preferred Partner -ohjelman osallistumiskriteerit	Near Demand -varausten laatumittarit eivät vaikuta siihen, täyttyvätkö Preferred Partner -ohjelman osallistumiskriteerit.	On Demand -varausten laatumittarit eivät vaikuta siihen, täyttyvätkö Preferred Partner -ohjelman osallistumiskriteerit.

1.3 Todettakoon selvyiden vuoksi, että kaikkia muita tässä kumppani-ohjelma-asiakirjassa mainittuja termejä sovelletaan Near Demand- ja On Demand -varauksiin.