

VERKSAMHETSDOKUMENT FÖR PARTNER

VERKSAMHETSDOKUMENT FÖR PARTNER

DEL 1: DEFINITIONER GÄLLANDE FÖRELIGGANDE VERKSAMHETSDOKUMENT FÖR PARTNER

1. DEFINITIONER

I föreliggande verksamhetsdokument för partner har följande ytterligare termer följande betydelse:

TERM	DEFINITION
Närstående partner	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Minsta väntetid vid flygplats	betyder 45 minuter för en upphämningsplats på flygplatser från upphämtningstiden, såvida inget annat skriftligt avtalats med Booking.coms kundansvarig samt gällande justeringstid som avtalats på förhand.
Upphämtning vid flygplats	betyder den upphämningsplats som angetts i bokning och som Booking.com fastställer är kategoriserad som att ligga inom ett flygplatsområde.
Tilldelad	betyder att en specifik, benämnd förare har allokerats av partnern eller, i förekommande fall, den slutliga fordonsgruppen för att genomföra en resa. En förare anses ha tilldelats när en partner (eller den slutliga fordonsgruppen i förekommande fall) har förmedlat de fullständiga detaljerna om fordon och förare till Booking.com.
Genomsnittligt recensionsbetyg	betyder den genomsnittliga poängen från den övergripande betygsförfrågan i enkäten efter färden (observera att sådan poäng utesluter resor där det förekommit klagomål och det visat sig att partnern [samt föraren och/eller den slutliga fordonsgruppen] inte begått något fel).
Bokning	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Booking.coms partner-API	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Booking.coms data	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Avbokning	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Ledtid för avbokning	betyder den period som tillåts före upphämtningstiden upp till vilken en kund tillåts avboka en bokning mot fullständig återbetalning och partnern inte får betalt för taxan för bokningen. En sådan period avtalas emellanåt mellan Booking.com och partnern och registreras i Booking.coms partner-API och/eller partnerportalen.
Kostnadstäckning	betyder beroende på sammanhang antingen: (a) de belopp som begärts från och som ska betalas av partnern för skadestånd som åsamkats av Booking.com på grund av partnerns underlåtenhet att uppnå servicenivåerna som fastställts i föreliggande verksamhetsdokument för partner; eller (b) belopp som begärts från och som ska betalas av relevant part för skadestånd som ådragits på grund av en avbokning, varav vart och ett av sådana fall fastställts i föreliggande verksamhetsdokument för partner som emellanåt avtalats mellan parterna i skrift.
Kund	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Avbokning av kund	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Utebliven kund	har sin tillskrivna betydelse som i stycke 2.8b i föreliggande verksamhetsdokument för partner.
Avvisningsfrekvens	betyder procentandelen bokningar som partnern avvisat.
Förare	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Tilldelad förare	betyder procentandelen av partnerns slutförda resor som omfattat fullständiga detaljer om fordon och förare.
Försenad förare	betyder en försening då fordonet och dess förare inte infunnit sig vid upphämningsplatsen vid upphämtningstiden.
Förarhändelse	betyder sådana bekräftelser i realtid som skulle kunna omfatta (men utan begränsning till): platsspårning, bekräftelser av latitud- och longitudplatser, bekräftelse om att föraren är på väg till en bokning, bekräftelse vid förarens ankomst till upphämningsplatsen, bekräftelse om att föraren träffat kunden och/eller påbörjat resan, bekräftelse när kunden lämnats av vid avlämningsplatsen och resan slutförts och annan förarhändelse som begärts i eller via Booking.coms partner-API och/eller partnerportal.
Loggade förarhändelser	betyder procentandelen ej avbokade resor som slutförts av partnern och dess förare och, i förekommande fall, den slutliga fordonsgruppen, som haft information om förarhändelser loggade hos Booking.com.
Utebliven förare	betyder resor får föraren eller fordonet inte infunnit sig vid upphämningsplatsen till upphämtningstiden och/eller inte väntade den fullständiga minsta väntetiden.
Avlämningsplats	betyder platsen dit kunden ska transporteras i ett fordon manövrerat av föraren enligt vad som angetts i bokningens detaljer som tillhandahållits till partnern av Booking.com.

Slutlig fordonsgrupp	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Beräknad väntetid	betyder den tid för bokningar på begäran som partnern beräknar att föraren och fordonet kommer dröja för att nå upphämtningsplatsen.
Extratillägg	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Programmet Genius	betyder Booking.coms (och/eller dess närstående Booking.com B.V.:s) slutna lojalitetsprogram för vissa användargrupper.
Incident	betyder en händelse som leder till att en kund skickar in ett klagomål, t.ex. en incident kan som omfatta (men utan begränsning till) smutsigt fordon, nedgraderat fordon, underlåtenhet att efter begäran tillhandahålla barnsäte, bilolycka, annan händelse som angetts som incident i partnerportalen eller som i övrigt meddelats av Booking.com till partnern som incident för sådana ändamål.
Incidentfrekvens	betyder den procentandel av resor som omfattar en incident.
Ofullständig resa	betyder en resa som inte slutförts av föraren på grund av ett förarfel, t.ex. (men utan begränsning till) avseende en kund som transporteras till fel avlämningsplats till följd av förarens fel.
Fel fordon	betyder en fordonstyp som inte är samma som den fordonstyp som kunden bokat, t.ex.: (i) att fordonstypen är en nedgradering (t.ex. om det skulle ha varit en lyxbil och en standardmässig sedan-bil kommer eller skulle ha varit ett el- eller hybridfordon och ett standardmässigt bensi- eller dieseldrivet fordon kommer), (ii) fordonstypen har lägre än begärd sätes- eller bagagekapacitet som angetts i bokningen (t.ex. att det skulle ha varit en minibuss med plats för sju passagerare och istället kommer två sedan-bilar med plats för fyra passagerare var). För att undvika tvivel ska ett uppgraderat fordon inte klassas som ett felaktigt fordon.
Förares första beräknade ankomsttid	betyder den tid för bokningar på begäran som partnern uppskattar att det kommer ta föraren och fordonet att nå upphämtningsplatsen när den specifika föraren tilldelats till den specifika bokningen. Förares första beräknade ankomsttid kan avvika från den beräknade väntetiden.
Resa	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Ledtid	betyder en fast period mellan två (2) timmar och tjugofyra (24) timmar som minsta tid före start av en resa som partnern, dess förare och, i förekommande fall, dess slutliga fordonsgrupp har kapacitet för, enligt vad som emellanåt överenskommit mellan Booking.com och partnern och som registrerats i Booking.coms partner-API och/eller partnerportalen.
Minsta väntetid	betyder minsta väntetid vid flygplats eller minsta väntetid på andra platser än flygplatser, beroende på vad som gäller.
Nära efterfrågan	betyder en bokning då den begärda upphämtningstiden är mer än 30 minuter och mindre än 120 minuter från tiden då bokningen görs av kunden (eller av Booking.com vid händelse av en ersättningsresa).
Nettobelopp	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Minsta väntetid på andra platser än flygplatser	betyder 15 minuter för en upphämtningsplats på flygplatser från upphämtningstiden, såvida inget annat skriftligt avtalats med Booking.coms kundansvarig samt gällande justeringstid som avtalats på förhand.
Upphämtning på andra platser än flygplatser	betyder den upphämtningsplats som angetts i bokning och som Booking.com fastställer inte är kategoriserad som att ligga inom ett flygplatsområde.
Öppettider	betyder partnerns öppettider som i skrift emellanåt överenskommit och registrerats i Booking.coms partner-API och/eller på partnerportalen.
Förskjutningstid	betyder ytterligare tillagd tid till upphämtningstiden som angetts i den specifika bokningen för den upphämtningsplatsen vid flygplats för att tillåta längre tid för kunden att ta sig igenom säkerhetskontroller och bagageupphämtning.
På begäran	betyder en bokning då den begärda upphämtningstiden är mellan 0 minuter och 30 minuter från tiden då bokningen görs av kunden (eller av Booking.com vid händelse av en ersättningsresa);
I tid	har sin tillskrivna betydelse som i stycke 2.9a i föreliggande verksamhetsdokument för partner.
Avvisning av partner	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Partnerportal	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Personuppgifter	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.

Upphämtningsplats	betyder platsen där kunden ska träffa föraren på upphämtningstiden för att påbörja resan (som angetts i bokningsuppgifterna som tillhandahållits till partnern eller dess förare eller, i förekommande fall, den slutliga fordonsgruppen av Booking.com).
Upphämtningstid	betyder tiden då kunden ska träffa föraren på upphämtningsplatsen för att påbörja resan (som angetts i bokningsuppgifterna som tillhandahållits till partnern eller dess förare eller, i förekommande fall, den slutliga fordonsgruppen av Booking.com) med ändringar i enlighet med stycke 2.6 (<i>Spårning av kundresa</i>).
Betyg efter färd	betyder en enkätpoäng efter en resa som kunden sätter efter att resan slutförts. Poängen graderas från 1 till 5, där 5 är den högsta poängen.
Förbokad	betyder en bokning då den begärda upphämtningstiden är 120 eller mer från tiden då bokningen görs av kunden (eller av Booking.com vid händelse av en ersättningsresa).
Plan för kvalitetsförbättring	betyder en process som partnern kommer att åta sig vid händelse av underlåtenhet att uppnå förväntningarna på lägsta kvalitetskrav som bekräftats av Booking.com via e-post eller via partnerportalen.
Taxor	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Ersättningsresa	betyder en bokning som begärts å kundens vägnar av Booking.com eller en närstående partners kundserviceteam (eller automatiskt av Booking.coms plattform) och godkänts av partnern (åt sina förare och/eller sin slutliga fordonsgroups vägnar) för att slutföra en kunds resa då en annan partner till Booking.com av Booking.com bedömts inte sannolikt kunna slutföra bokningen eller i övrigt misslyckats, och då kan en sådan ersättningsresa kan antingen vara förbokad, en resa i sista minuten eller på begäran och ska behandlas därefter.
Detaljpris	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Servicenivåer	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Uppgraderat fordon	betyder en fordonstyp som är en uppgradering från den fordonstyp som kunden bokat, t.ex.: (i) fall då kunden bokat en standardmässig sedan-bil men får en lyxbil, (ii) fall då kunden bokat ett fordon med säteskapacitet för sju passagerare med bagage fast minibussen har säten för tio passagerare och bagage, (iii) fall då kunden bokat en standardmässig bensin- eller dieseldriven sedan-bil men får en hybrid eller elektrisk sedan-bil. För att undvika tvivel kommer tillhandahållande av en minibuss, i fall då kunden bokat en standardmässig sedan-bil med plats för mer än fyra passagerare, inte att anses vara ett "uppgraderat fordon".
Fordon	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.
Detaljer om fordon och förare	har sin tillskrivna betydelse i de allmänna villkoren.

DEL 1: ALLMÄNT AVTAL FÖR SERVICENIVÅER SAMT VERKSAMHETSROUTINER

1. SERVICENIVÅER

1.1 Servicenivåer och kostnadstäckning

- Om en servicenivå fastställs i föreliggande verksamhetsdokument för partner ska partnern säkerställa att sådan statistik för fullgörande som krävs enligt servicenivån uppnås som ett minimum. Vid händelse av att servicenivån inte uppnås samt att det finns en kostnadstäckning angiven gällande den uppnådda servicenivån förbehåller sig Booking.com rätten att samla in kostnadstäckningar, som är avdragbar från nettobeloppet.
- Båda parterna samtycker till att kostnadstäckningarna utgör en proportionerlig mängd av den skada som ådragits av Booking.com till följd av parternas (eller förarnas eller den slutgiltiga fordonsgruppens) underlåtenhet att uppnå den servicenivån. Parterna samtycker till och bekräftar att beloppen generellt anges och beräknas som en procentandel av nettotaxan som i genomsnitt återspeglar den skada som åsamkats av Booking.com.
- Booking.coms rätt att ta emot kostnadsersättningar sker utöver, och kommer inte att påverka, Booking.coms eller någon av dess närstående partners rätt att söka annan ersättning som i övrigt skulle ha varit tillgänglig för denne.

1.2 Efterlevnad av dokumentet för verksamhetsrutiner

- Partnern bekräftar att den utsträckning i vilken partnern efterlever med de krav som fastställs i föreliggande dokument för verksamhetsrutiner kan påverka antalet bokningar som kan tas emot av partnern, och Booking.com (och dess närstående partner) förbehåller sig rätten att justera rankingarna på Booking.coms plattform via programmet Preferred Partner och/eller programmet Genius eller övrigt för att återspegla detta.

2. ALLMÄNNA VERKSAMHETSROUTINER

2.1 Öppettider och tillgänglighet avseende upphämtning:

- Partnern måste kunna fullgöra bokningar samt se till att bokningar fullgörs av förare och, i förekommande fall, den slutliga fordonsgruppen på följande grunder:

Bokningsläge	Servicenivå avseende tillgänglighet för upphämtning
Partnerportal	I enlighet med upphämtningstiderna som angetts på partnerportalen.
Booking.coms partner-API	Dygnet runt, sju dagar i veckan, 365 dagar om året, oavsett dess öppettider.

- Partnern och föraren samt, i förekommande fall, den slutliga fordonsgruppen måste alltid gå att kontakta på telefon vid tillhandahållande av transporttjänster till kunder, oavsett dess öppettider.

2.2 Godkännande:

- Bokningar ska tas emot och godkännas av partnern i enlighet med följande:

Bokningsläge	Metod för godkännande eller ändringar av en bokning	Godkännande avseende servicenivå
Partnerportal	Då en bokning (eller en ändring) skickats, och upphämtningstiden inte är tidigare än ledtiden, ska partnern vidta samtliga rimliga åtgärder för att omedelbart godkänna (eller avvisa) bokningen på partnerportalen. När inget godkännande har tillhandahållits av partnern anses bokningen godkänd av partnern.	<u>Under öppettider:</u> Samtliga rimliga åtgärder för att omedelbart godkänna (eller avvisa) bokningen på partnerportalen inom en (1) timme efter att bokningen mottagits. <u>Utanför kontorstid:</u> Samtliga rimliga åtgärder för att omedelbart godkänna (eller avvisa) bokningen på partnerportalen inom en (1) timme efter att kontorstiderna återupptagits. När inget godkännande har tillhandahållits av partnern anses bokningen godkänd av partnern.
Booking.coms partner-API	Om Booking.com får ett godkännande från parternas bokningssystem med indikation på att bokningen (eller en ändring) är bekräftad anses bokningen ha godkänts av partner.	Godkännande måste tas emot från parternas bokningssystem inom tio sekunder från tidpunkten då bokningen gjorts eller ändrats.

2.3 Särskilda önskemål och ändringar

- Booking.com kommer i tid att vidarebefordra uppgifterna avseende något särskilt önskemål från kunden i förhållande till en bokning, och partnern ska vidta samtliga rimliga åtgärder för att tillgodose och uppfylla, samt säkerställa att förarna och i förekommande fall den slutliga fordonsgruppen tillgodoses och uppfyller, sådana särskilda önskemål. Booking.com är inte på något sätt ansvariga avseende sådana särskilda önskemål eller sättet de tillgodoses på.
- Ändringar före resan: Om kunden före upphämtningstiden begär en annan resa än den som angetts i bokningsuppgifterna ska partnern (och dess förare och/eller den slutliga fordonsgruppen beroende på fall) hänvisa kunden till att kontakta Booking.coms kundtjänst för att göra sådana ändringar. Partnern ska godkänna och uppfylla samtliga ändringar av en bokning som förmedlats av Booking.com före upphämtningstiden utan någon tillkommande avgift förutom att omfattande och väsentliga ändringar (som rimligen fastställts av Booking.com) av en bokning kommer att klassas som en avbokning av kunden och en ny bokning. Ytterligare avgifter för ändringar som begärts av kunden före resans start ska avtalas med Booking.com via metoder som Booking.com emellanåt kan fastställa (och då ska sådana ytterligare avgifter anses utgöra en del av detaljpriset).
- Ändringar under resan: Om en kund under en resas gång begär en annan resa än den som angetts i bokningsuppgifterna ska föraren och kunden avtala rutt och betalning gällande ytterligare avgifter. Partnern ska säkerställa att föraren vederbörligen och rimligen beaktar mindre önskemål och inkluderar dem som en del av den ursprungliga bokningen utan ytterligare avgifter. Justeringar och ytterligare avgifter som avtalats med kunden under resan ska betalas av kunden till föraren direkt (och då ska den ytterligare avgiften inte anses utgöra en del av detaljpriset).

2.4 Extratillägg

- Extratillägg kan emellanåt avtalas mellan Booking.com och partnern i skrift.
- I förekommande fall avseende en bokning kommer tillhandahållandet av extratillägg behandlas som en del av transporttjänsterna för partnern och föraren och, i förekommande fall, den slutliga fordonsgruppen är skyldig och ansvarig för att tillhandahålla. Avgifter för extratillägg ska

därför utgöra en del av detaljpriset och med extratilläggen betalas enligt angivna taxor. Kostnadstäckningar kommer att gälla sådana extratillägg (i förekommande fall).

2.5 Tilldelning av förare och fordon:

- a. Partnern måste tillhandahålla, eller anordna tillhandahållande av, bokningens detaljer om fordon och förare till Booking.com i enlighet med följande:

Bokningsläge	Metod för tillhandahållande av detaljer om fordon och förare	Servicenivå avseende detaljer om fordon och förare
Partnerportal	Via partnerportalen	Så snart det är rimligen möjligt när som helst upp till en timme före upphämtningstiden.
Booking.coms partner-API	Genom Booking.coms partner-API	Så snart det är rimligen möjligt när som helst upp till en timme före upphämtningstiden.

- b. Vid händelse av ett en förare inte tilldelats till en bokning i enlighet med tidsfristerna som fastställts i föreliggande stycke 2.5 förbehåller sig Booking.com rätten att avboka (och allokera om) en sådan bokning. Sådan avbokning ska behandlas som en avbokning av partnern, förutom att Booking.com efter eget gottfinnande ska välja att avsäga sig gällande kostnadstäckning.

- c. Partnern ska säkerställa att föraren som tilldelats att genomföra en bokning ska ha samtliga detaljer om bokningen på förhand.

2.6 Spårning av kundens resa

- a. Om kundens tillämpliga flyg till upphämtningsplatsen ändras (t.ex. om kundens flyg anländer för tidigt eller för sent) ska upphämtningstiden justeras för att återspegla skillnaden mellan flygets schemalagda och faktiska ankomsttid. Det får företräde före den ursprungliga upphämtningstiden för den bokningen (och samtliga hänvisningar till en upphämtningstid ska tolkas därefter), och den kommer att användas vid mätning av relevanta servicenivåer. Exempel: om kundens flyg är försenat med 30 minuter blir upphämtningstiden fördröjd med 30 minuter. Om kundens flyg är 45 minuter för tidigt tidigare läggs upphämtningstiden med 45 minuter.
- b. Det är partners ansvar att spåra sådana förseningar och/eller för tidiga ankomster samt utföra nödvändiga justeringar för att säkerställa att föraren infunnit sig vid upphämtningsplatsen i tid.
- c. Vid händelse av flyg som omdirigerats till en ny upphämtningsplats ska partnern vidta sina rimliga åtgärder för att fullgöra bokningen, men om omdirigeringen sker:
- före ledtiden till en ny upphämtningsplats som partnern inte kan fullgöra, ska partnern omedelbart meddela Booking.com om denne inte kommer att kunna fullgöra den nya upphämtningsplatsen och avboka bokningen som en avvisning av partnern;
 - efter ledtiden till en ny upphämtningsplats som partnern inte kan fullgöra, ska partnern behandla det som en utebliven kund och följa stegen i stycke 2.8b (*Utebliven kund*).

2.7 Förarhändelser

- a. Partnern ska säkerställa att var och en av dess förare och, i förekommande fall, slutliga fordonsgrupp tillhandahåller förarhändelser antingen:
- genom användning av Booking.coms mobilapplikation för förare (eller annan metod eller annat system [inklusive Booking.coms partner-API [i förekommande fall] eller partnerportalen] som emellanåt kan uppdateras efter Booking.coms eget gottfinnande); eller
 - efter Booking.coms eget gottfinnande och enligt överenskommelse med partnern, via en liknande applikation som används av partnern eller ett annat system, förutom att sådan applikation eller annan kommunikation måste tillhandahålla motsvarande information till Booking.com.
- b. Då partnern har begärts tillhandahålla förarhändelser bekräftar och samtycker partnern till att förarens och/eller slutlig fordonsgrupps underlåtenhet att tillhandahålla sådana förarhändelser kan leda till:
- att betalning för gällande bokning från Booking.com undanhålls (och som Booking.com har rätt att undanhålla);
 - att partnern stängs av eller utesluts från att ta emot bokningar (inklusive uteslutas från gällande sökträffar);
 - påbörjan av plan för kvalitetsförbättring;
 - omallokering av framtida bokningar till en annan partner till Booking.com; och/eller
 - att gällande kostnadstäckningar undanhålls och tas ut från partnern.
- c. Om en partner bestrider tillämpningen av en kostnadstäckning är det obligatoriskt att bestyrka sådant bestridande eller sådant problem genom att tillhandahålla information om loggade förarhändelser till Booking.com. Om förarhändelser saknas eller då förarhändelser upptäcks vara felaktiga bekräftar och samtycker partnern till att:
- denne kan behöva tillhandahålla ytterligare bevis, och sådana bevis ska tillhandahållas av partnern till Booking.com så snart som möjligt och inte senare än sju (7) dagar efter en förfrågan; och
 - kostnadstäckningen kommer att gälla efter Booking.coms eget och absoluta gottfinnande.

2.8 Upphämtning av kund och väntetider

- a. **Minsta väntetid:** partnern ska säkerställa att föraren väntar på kunden vid upphämtningsplatsen under den minsta väntetiden samt eventuell förskjutningstid (i förekommande fall) för samtliga bokningar.
- b. **Utebliven kund:** Om kunden inte anländer till upphämtningsplatsen vid upphämtningstiden (eller i förekommande fall före slutet av den minsta väntetiden) kan kunden anses vara en **"utebliven kund"**. Vid händelse av en utebliven kund måste partnern (eller föraren eller den slutliga fordonsgruppen i förekommande fall) kontakta Booking.com antingen genom att skicka en avbokning via API eller på telefon för att förmedla situationen och få bekräftelse om att denne kan anse bokningen avbokad och få status "ledig", vilket innebär att partnern och föraren kan återuppta sin vanliga arbetsprocess.

2.9 Ankomst i tid

- a. Partnern ska säkerställa att fordonet och dess förare kommer i tid till resans start ("**i tid**") genom att anlända till upphämtningsplatsen till upphämtningstiden (allteftersom sådan tid ändras av eventuella förskjutningar eller stycke 2.6 [*Spårning av kundens resa*]). Av tydlighetsskäl kan en förare och ett fordon endast vara i tid när de anlänt till den specifika träffpunkten vid upphämtningsplatserna som fastställts i partnerportalen och/eller Booking.coms partner-API. Booking.com och partnern kommer att godkänna specifika träffpunkter för upphämtningsplatser vid stora resecentraler (flygplatser, tågstationer och hamnar).
- b. En förare eller ett fordon som inte infunnit sig vid rätt träffpunkt vid en upphämtningsplats i tid ska alltid behandlas i enlighet med servicenivåerna som fastställts nedan:

Typ av upphämtning	Definition	Kostnadstäckning (ska betalas av partnern som en procentandel av nettobeloppet för den specifika bokningen)
Alla upphämtningsplatser	Utebliven förare	150 %
	Vid händelse av försenade förare då partnern inte kan förse Booking.com med något bevis på att partnern, föraren eller den slutliga fordonsgruppen (i förekommande fall) har kontaktat kunden med information om förarens försening	150 %
Upphämtning på andra platser än flygplatser	Förare försenade med upp till 15 minuter från upphämtningstiden då partnern kan förse Booking.com med bevis på att partnern, föraren eller den slutliga fordonsgruppen (i förekommande fall) har kontaktat kunden med information om förarens försening	50 %
	Förare försenade med mer än 15 minuter från upphämtningstiden	150 %
Upphämtning vid flygplats	Förare försenade med upp till 20 minuter från upphämtningstiden då partnern kan förse Booking.com med bevis på att partnern, föraren eller den slutliga fordonsgruppen (i förekommande fall) har kontaktat kunden med information om förarens försening	50 %
	Förare försenade med mer än 20 minuter och upp till 30 min från upphämtningstiden då partnern kan förse Booking.com med bevis på att partnern, föraren eller den slutliga fordonsgruppen (i förekommande fall) har kontaktat kunden med information om förarens försening	80 %
	Förare försenade med mer än 30 minuter från upphämtningstiden	150 %

- c. Partnern måste informera Booking.com och kunden om försenade förare så långt i förväg som möjligt via Booking.coms partner-API i tillgängliga fall eller på telefon.

3. KVALITETSSTANDARDER

3.1 Serviceleverans:

- a. Partnern ska se till att förarna:
- i. alltid är professionella och artiga mot kunderna och ger kunden assistans och vägledning i möjliga fall;
 - ii. lyssna på och respektera kundens önskemål avseende miljö inuti fordonet, i synnerhet respekt för kundens privatliv inuti fordonet;
 - iii. tillämpa sina kunskaper om vägarna och aktuella trafikförhållanden för att genomföra bokningen så snabbt och säkert som möjligt;
 - iv. bekräfta att de hämtat kunden på rätt sätt genom att fråga om kundens namn och kontrollera att de har rätt avlämningsplats; och
 - v. uppnå eller överskrida minimibetyget som fastställts av Booking.com för territoriet, som emellanåt efter eget gottfinnande kan uppdateras av Booking.com.
- b. Partnern ska säkerställa, samt ansvara för att förarna och i förekommande fall den slutliga fordonsgruppen säkerställer, att fordonen:
- i. är säkra, rena, rökfria, fria från starka dofter, bekväma, fullt fungerande och har det angivna antalet tillgängliga säten och bagageutrymme som angetts i bokningen för kundens användning; och
 - ii. specifikt tillgodose eventuella krav som angetts i gällande bokning, inklusive gällande kvalitet och service.
- c. Vid funktionsfel i fordonet eller inbladning i en olycka under resan ska partnern begära att föraren försöker att slutföra resan så snart som möjligt om det är säkert och rimligt. Alternativt ska partnern anordna och införskaffa alternativa medel åt kunden att slutföra resan.

3.2 Bevakning av kvalitetsprestation:

- a. Partnern ska säkerställa att transporttjänsterna utförs i enlighet med högsta kvalitetsstandarder, vilket omfattar, men utan begränsning till:
- i. att partnern vid mottagen bokning säkerställer att bokningen omedelbart tilldelas till en förare i enlighet med relevant servicenivå;
 - ii. genom att säkerställa tillhandahållande av korrekta förarhändelser, och loggade förarhändelser kommer att anses av ara inkorrekta om:
 - (a) de skickas på samma gång;
 - (b) de skickas från en felaktig plats;
 - iii. genom att bibehålla ett gott genomsnittsbetyg som fastställts av Booking.com;
 - iv. genom att bibehålla en låg avvisningsfrekvens som fastställts av Booking.com;
 - v. genom att bibehålla en låg incidentfrekvens som fastställts av Booking.com;
 - vi. genom att bibehålla ett gott betyg efter resor som fastställts av Booking.com.

- 3.3 Booking.com kommer att informera partnern om de aktuella förväntningarna på minimikvalitet via e-post eller partnerportalen, och partnern ska följa dem samt se till att förare och i förekommande slutliga fordonsgrupp följer dem.

- 3.4 Booking.com kan, så att partnern kan känna till sina kvalitetsbetyg, regelbundet tillhandahålla vissa kvalitetsuppgifter till partnern, vilket ska omfatta den poäng och de betyg som anges i stycke 3.2a. Booking.com kan också dela ytterligare kvalitetsuppgifter med partnern, t.ex. utdrag

ur kunders recensioner och kommentarer. När sådan information tillhandahålls av Booking.com till partnern, och sådana uppgifter innehåller personuppgifter, ska det anses vara Booking.coms data, och klausul 13 (*Dataskydd och säkerhet*) i de allmänna villkoren gäller.

3.5 Underlåtenhet att uppfylla kvalitetsstandarder:

- a. Partnern bekräftar och samtycker till att underlåtenhet av ovan nämnda kvalitetsstandarder kan leda till:
- Att Booking.com minskar antalet bokningar som skickas till partnern och/eller förare och/eller slutlig fordonsgrupp eller dess eller deras procentandel av eller geografiska omfattning för potentiella bokningar;
 - att partnern måste påbörja en plan för kvalitetsförbättring;
 - uppsägning eller hävning av avtalet;
 - minskad räckvidd, kapacitet eller rankning för partnern på Booking.coms plattform;
 - omallokering av bokningar till en annan partner till Booking.com.

3.6 Klagomål från kunder eller förare

- a. Partnern ska utreda klagomål som denne får från kunder, förare eller via Booking.com på uppdrag av sådana parter, omedelbart och heltäckande i enlighet med dess klagomålsrutiner och i enlighet med sådana andra rimliga anvisningar och klagomålsrutiner som Booking.com emellanåt kan informera partnern om. Partnern ska förmedla detaljer om samtliga sådana klagomål och relevant relaterad information (inklusive resultat av utredning) till Booking.com så snart som är rimligt praktiskt och alltid inom en period på högst sju (7) dagar efter att ha blivit medveten om klagomålet.
- b. Vid klagomål från en kund gällande någon särskilt aspekt av resan ska Booking.com vara berättigade att stoppa utbetalning av saldot för nettobeloppet till partnern för bokningen med anknytning till sådan resa tills klagomålet åtgärdats till Booking.coms rimliga tillfredsställelse.

3.7 Korrekt tillhandahållande av tjänster avseende servicenivåer:

- a. Då klagomål från en kund gällande en resa har bekräftats av Booking.coms kundtjänst, som tillhör en av kategorierna nedan, är det ett brott mot servicenivån tillhandahållande av korrekt service av hög kvalitet till en kund, och partnern ansvarar för tillhörande kostnadstäckning:

Klagomålskategori	Kostnadstäckning (ska betalas av partnern som en procentandel av nettobeloppet för den specifika bokningen)
Fel fordon tillhandahållet	25 %
Ofullständig resa	25 %
Eventuella extratillägg tillhandahölls inte av partnern	25 %
Delat fordon tillhandahålls för resan (dvs. när förare transporterar flera olika kunder på samma gång)	150 %
Andra klagomål från kunder som bekräftats av Booking.coms kundtjänstpersonal (t.ex. på grund av fordon som varit smutsigt, obehägnat, luktat illa, vårdslös körning av föraren, fel rutt kördes oprofessionellt beteende av föraren osv).	25 %

3.8 Program Preferred Partner

- a. Partnern bekräftar att Booking.com tillhandahåller ett kvalifikationsbaserat preferensprogram som gör vissa kvalificerade partner mer föredragna för bekräftelse av bokningar. Partnern kan kontrollera huruvida de kvalificerat sig till att gå med i programmet Preferred Partner i partnerportalen. Kvalifikationsparametrarna ska fastställas av Booking.com efter dess eget gottfinnande och ska bygga på: (i) låga taxor, (ii) kvalitetsstatistik (t.ex. tillhandahållande av förarhändelser, genomsnittligt betygspoäng, avvisningsfrekvens, incidentfrekvens, betyg efter resor), som samtliga mäts månadsvis med inriktning på föregående månads prestation och (iii) (i förekommande fall) vid tillhandahållande av partnererbjudanden via Genius och/eller behörighet för programmet Genius. Partnern bekräftar att denne i fall få denne önskar lämna programmet Preferred Partner måste skicka ett skriftligt meddelande till Booking.com.

3.9 Programmet Genius

- a. Partnern bekräftar att Booking.com tillhandahåller programmet Genius, med vilket kunderna som ingår i programmet i Genius kan nå olika incitament och kampanjer för kunder. Partnern förstår och bekräftar att partners möjlighet att tillhandahålla incitament och kampanjer till kunder via programmet Genius är beroende av urvalskriterier ("**Behörighet till programmet Genius**") som fastställts av Booking.com och som emellanåt meddelats till partnern.
- b. Partnern bekräftar och garanterar att denne, vid samtycke till att bidra till programmet Genius via en partnersponsrad rabatt på detaljpriset, taxor eller annat incitament (t.ex. en kostnadsfri fordonsuppgadering, kostnadsfria extratillägg eller andra mer fördelaktiga kundvillkor för bokningen och/eller resan) (ett "**Genius-erbjudande från partnern**"), ska tillhandahålla sådant Genius-erbjudande för alla gällande bokningar samt under hela perioden ("**period för Genius-kampanj**") enligt skriftlig överenskommelse med Booking.com.
- c. Partnern bekräftar att denne, vid önskemål om att avbryta ett Genius-erbjudande från partnern eller lämna programmet Genius, måste ge Booking.com minst trettio (30) dagars uppsägningstid för att lämna programmet, och då denne vid önskemål om att på nytt träda in i programmet Genius och/eller tillhandahålla ett Genius-erbjudande från partnern kan ett sådant nytt inträde omfattas av en vänteperiod som mer specifikt fastställs i kvalifikationsvillkoren eller i övrigt meddelats till partnern av Booking.com i skrift.

4. AVBOKNINGAR

- 4.1 När en part avbokar en bokning en ska kostnadstäckning bli tillämplig i enlighet med följande:

Typ av avbokning	Tidpunkt för avbokning	Kostnadstäckning (som en procentandel av nettobeloppet för den gällande bokningen)	Part ansvarig för kostnadstäckning
Avbokning av kund	Mer än avbokningars ledtid före upphämtningstiden	Ingen kostnadstäckning	Ej tillämpligt
	Mindre än avbokningars ledtid före upphämtningstiden	Ej tillämpligt Behandlas som en slutförd resa ¹	Ej tillämpligt
Utebliven kund	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt Behandlas som en slutförd resa ²	Ej tillämpligt
Avvisning av partner	Mer än 24 timmar före upphämtningstiden	Ingen kostnadstäckning	Ej tillämpligt
	Mindre än 24 timmar men mer än 2 timmar före upphämtningstiden	100 %	Partner
	2 timmar eller mindre före upphämtningstiden	150 %	Partner
Avbokning av Booking.com – fel av partnern ³	Mer än avbokningars ledtid före upphämtningstiden	Ingen kostnadstäckning	Ej tillämpligt
	Mindre än avbokningars ledtid före upphämtningstiden	100 %	Partner
Avbokning på Booking.com – inget fel ⁴	Mer än avbokningars ledtid före upphämtningstiden	Ingen kostnadstäckning	Ej tillämpligt
	Mindre än avbokningars ledtid före upphämtningstiden	100 %	Booking.com

5. ÄNDRINGAR AV VERKSAMHETSDOKUMENT FÖR PARTNER

- 5.1 Booking.com kan emellanåt uppdatera och ändra hela eller delar av föreliggande verksamhetsdokument för partner, inklusive servicenivåerna och gällande kostnadstäckningar, i enlighet med ett meddelande på förhand till partnern och en ändringsperiod på minst trettio (30) dagar, och ett sådant meddelande kan skickas via e-post eller genom användning av annan tillåten metod enligt avtalet mellan Booking.com och partnern. Under ändringsperioden kan partnern vid önskemål säga upp dess avtal med Booking.com. En uppdaterad eller ändrad version av föreliggande verksamhetsdokument för partner ska ersätta och överta den då aktuella versionen med verkan från och med det datum som angetts i meddelandet. Om partnern inte tillhandahåller ett sådant uppsägningsmeddelande till Booking.com under den ändringsperiod som angetts i föreliggande stycke anses det ändrade/uppdaterade verksamhetsdokumentet för partner ha godkänts av partnern.

¹ I enlighet med klausul 7.7 (Avbokningar av kunder och uteblivna kunder) i de allmänna villkoren

² I enlighet med klausul 7.7 (Avbokningar av kunder och uteblivna kunder) i de allmänna villkoren

³ Tillämpligt då partnern eller dess relaterade parter (enligt Booking.coms rimliga åsikt) anses ha begått ett fel

⁴ Tillämpligt då partnern eller dess relaterade parter (enligt Booking.coms rimliga åsikt) inte anses ha begått ett fel

DEL 2: AVTAL GÄLLANDE SERVICENIVÅER I BOOKING.COMS PARTNER-API

1. TILLÄMPLIGHET

- 1.1 Föreliggande del 2: Avtalet gällande servicenivåer i Booking.coms partner-API gäller endast om partnern är ansluten till Booking.coms plattform via Booking.coms partner-API.

2. BOOKING.COMS PARTNER-API

- 2.1 Parterna bekräftar och samtycker till att användningen av Booking.coms partner-API inte kommer att vara fri från avbrott eller fel och kan medföra tillfälliga avstängningar på grund av orsaker utanför parternas rimliga kontroll. Booking.coms partner-API tillhandahålls "i befintligt skick" och utan garanti av någon sort.
- 2.2 Oavsett om partnern ansluts direkt till Booking.coms partner-API eller via en teknikpartner av tredje part ("leverantör av tredje part") samtycker partnern till följande:
- SERVICENIVÅGÄLLANDE drifttid:** Partnern ska vidta kommersiellt rimliga insatser för att erbjuda tjänsterna globalt med en drifttid på 99,8 % som målsättning. "Drifttid" betyder de minuter som partners bokningssystem är anslutet till Booking.coms partner-API för att göra transporttjänsterna tillgängliga för kunderna att begära och slutföra resor mätta under en kalendermånad. Externa faktorer som bidrar till förlorad service, t.ex. fel på kundens internetuppkoppling, latens på allmänhetens internet, routing-problem i internets stamnät ligger utanför servicenivån för drifttid.
 - Partners efterlevnad gällande API:** Partnern får inte orsaka störning av, avbrott av, förlust av eller i övrigt i negativ bemärkelse påverka funktionen i Booking.coms partner-API och ska emellanåt implementera samt följa samtliga tekniska krav och rimliga förfrågningar från Booking.com med anknytning till integrering, drift, underhåll, avbrott, avstängning och återkallad användning av Booking.coms partner-API.
 - Nya versioner av API:** Booking.coms partner-API kan ibland släppa nya versioner av sin partner-API tillhörande Booking.com med nya funktioner. För att undvika störningar av partners verksamhet kommer Booking.com att vidta rimliga åtgärder för att upprätthålla den nedåtgående kompatibiliteten till minst en version nedåt. Om det inte är möjlig eller om Booking.com väljer att fasa ut en äldre version av Booking.coms partner-API kommer Booking.com på förhand att meddela partnern angående migrering till en ny version av Booking.coms partner-API.
 - API-slutpunkters svar:** Partnern garanterar en servicenivå gällande svarstid (inklusive nätverkstid från operatörens datacenter) för varje tillhandahållen slutpunkt enligt följande:

Slutpunkt	Servicenivå gällande svarstid	
För sökträffar gällande tillgänglighet: /v2/search-results	Tröskelvärden	Servicenivå gällande svarstid
	99,95 % percentil Av samtliga bokningar, 99,95 inom 1 000 millisekunder	< 1 000 millisekunder (genomsnitt under 1 månad)
	100 %	< 2 500 millisekunder (genomsnitt under 1 månad)
För att rullgardinsmeny med partnerbokningar: /v1/bookings	Partnern ska inte utföra det här mer än var femte minut.	
För att acceptera eller avvisa en bokning: /v1/bookings/.../responses	Acceptera eller avvisa en bokning eller ändringar i enlighet med de servicenivåer som fastställts i stycke 2.2 i del 1: Allmänt avtal för servicenivåer samt verksamhetsrutiner.	
För att tillhandahålla detaljer om fordon och förare: /v2/bookings/.../assignDriver	Tillhandahållande av detaljer om fordon och förare i enlighet med de servicenivåer som fastställts 2.5 i del 1: Allmänt avtal för servicenivåer samt verksamhetsrutiner.	

3. HANTERING AV INCIDENT

- 3.1 Partnern ska vidta samtliga rimliga åtgärder för att säkerställa att i fall då denne upptäcker någon händelse av oplanerade elavbrott, defekter eller andra hinder för dess anslutning till Booking.coms partner-API eller problem med fullständig funktion och prestanda avseende anslutningen eller dess tillhandahållande av transporttjänsterna (och/eller plattformsbaserade sammanslagningstjänster, beroende på fall) (en "incident") denne omedelbart ska:
- meddela Booking.com i skrift med detaljer om sådan incident inom trettio (30) minuter efter incidents förekomst (oavsett om en sådan incident förekommer under kontorstid eller inte);
 - vidta korrigeringsåtgärder för att åtgärda incidenten så fort som möjligt (eller begära att dess leverantör av tredje part så fort som möjligt vidtar korrigeringsåtgärder);
 - tillhandahålla fullständiga detaljer om incidenten på Booking.coms begäran, t.ex. rapport om grundläggande orsak efter incidenten; och
 - hålla Booking.com rimligen informerade om status och beräknad tid för åtgärd av incidenten.
- 3.2 Partnern ska regelbundet genomföra en säkerhetskopiering av data så att långa driftstopp kan undvikas och så att samtliga data, vid händelse av en incident, på nytt kan lagras och bli tillgängliga igen efter högst 24 timmar.

4. PLANERADE ELAVBROTT OCH HANTERING AV ÄNDRINGAR

- 4.1 Om partnern utför ändringar av sitt system i den utsträckning att det påverkar anslutningen till Booking.coms partner-API avseende funktion, omfattning eller prestanda ska partnern på förhand och så fort som möjligt informera Booking.com om sådana ändringar via partners hjälpcenter och alltid inom två (2) veckor före utförda ändringar.
- 4.2 Partnern får genomföra planerade driftstopp för underhåll (ett "planerat driftstopp") så länge denne säkerställer att:
- det inte förekommer fler än åtta (8) timmar av planerat driftstopp per kalendermånad;
 - varje planerat driftstopp inte varar mer än två (2) timmar med en period på minst fyra (4) timmar mellan varje enskilt planerat driftstopp;
 - det planerade avbrottet inte äger rum mellan fredag 19:00 brittisk tid och söndag 23:59 brittisk tid, såvida inte:
 - arbetet som krävs för att korrigera en omfattande incident, och i ett sådant fall måste ett meddelande så långt på förhand som möjligt skickas till Booking.com; eller
 - Booking.com i skrift på förhand godkänt sådant avbrott.

DEL 3: NÄRA AVRESA ELLER PÅ BEGÄRAN

1. TILLÄMPLIGHET

- 1.1 Föreliggande del 3: Nära avresa eller på begäran gäller endast om partnern i skrift kommit överens med Booking.com att kunna göra bokningar nära avresa och/eller på begäran.
- 1.2 Vissa krav i föreliggande verksamhetsdokument för partner ska ändras för bokningar nära avresa och på begäran på följande sätt:

Referens	Ämne	Krav avseende bokningar nära avresa	Krav avseende bokningar på begäran
Stycke 2.2 (Godkännande)	Godkännande avseende servicenivå	Godkännande måste tas emot från partners bokningssystem inom tio sekunder från tidpunkten då bokningen gjorts eller ändrats.	Godkännande måste tas emot från partners bokningssystem inom tio sekunder från tidpunkten då bokningen gjorts eller ändrats.
Stycke 2.5 (Tilldelning av förare och fordon)	Servicenivå gällande detaljer om förare och fordon	Snart som rimligen är möjligt men alltid upp till 15 minuter före upphämtningstiden.	Inom 10 sekunder efter gjord bokning.
Stycke 2.6 (Spårning av kundens resa)	Krav att utföra spårning av kundens resa	Obligatoriskt i enlighet med stycke 2.6.	Inget krav på att efterleva stycke 2.6.
Stycke 2.8a (Minsta väntetid)	Krav på att vänta den minsta väntetiden vid upphämtningsplatsen	Obligatoriskt i enlighet med stycke 2.8a.	Obligatoriskt i enlighet med stycke 2.8a, förutom att följande definitioner ska betyda: "Minsta väntetid vid flygplats" betyder 5 minuter för en upphämtningsplats vid flygplats från upphämtningstiden eller en längre period som avtalats av partnern och dess slutliga fordonsgrupp och/eller förare. "Minsta väntetid på andra platser än flygplatser" betyder 5 minuter för en upphämtningsplats vid annan plats än en flygplats från upphämtningstiden eller en längre period som avtalats av partnern och dess slutliga fordonsgrupp och/eller förare.
Stycke 2.9b (Ankomst i tid)	Krav att efterleva servicenivåerna avseende ankomst i tid samt betalning av gällande kostnadstäckningar	Inget krav på att efterleva stycke 2.9b.	Inget krav på att efterleva stycke 2.9b.
Stycke 3.7 (Korrekt tillhandahållande av tjänster avseende servicenivåer)	Krav att efterleva servicenivåerna avseende tillhandahållande av korrekt tjänster samt betalning av gällande kostnadstäckningar	Obligatoriskt i enlighet med stycke 3.7.	Inget krav på att efterleva stycke 3.7.
Stycke 4 (Avbokningar)	Krav att efterleva servicenivåerna avseende avbokningar samt betalning av gällande kostnadstäckningar	Inget krav på att efterleva stycke 4.	Inget krav på att efterleva stycke 4.
Program Preferred Partner	Kvalitetsstatistik som inkluderas för att fastställa huruvida partnern är behörig för programmet för Preferred Partner	Kvalitetsstatistik för bokningar nära avresa kommer inte att bidra till behörigheten för programmet Preferred partner.	Kvalitetsstatistik för bokningar på begäran kommer inte att bidra till behörigheten för programmet Preferred partner.

- 1.3 För att undvika tvivel omfattar endast samtliga andra villkor som fastställts i föreliggande verksamhetsdokument för partner avseende bokningar nära avresa samt bokningar på begäran.