

PARTNERDRIFTSDOKUMENT

PARTNERDRIFTSdokUMENT

DEL 1: DEFINITIONER, DER GÆLDER FOR DETTE PARTNERDRIFTSdokUMENT

1. DEFINITIONER

I dette partnerdriftsdokument har følgende andre udtryk følgende betydning:

LØBETID	DEFINITION
Tilknyttet partner	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Minimumsventetid i lufthavnen	betyder 45 minutter for et afhentningssted i lufthavnen fra afhentningstidspunktet, medmindre andet er skriftligt aftalt med Booking.com-kontoadministratoren, plus enhver gældende tidsforskydning, som er aftalt på forhånd.
Afhentningssted i lufthavnen	betyder afhentningsstedet som angivet i bookingen, som Booking.com fastslår er kategoriseret som inden for et lufthavnsområde.
Tildelt	betyder, at en specifik, navngiven chauffør er blevet tildelt af partneren eller, hvor det er relevant, slutflåden til at gennemføre en rejse. En chauffør anses for at være tildelt en tur, når partneren (eller slutflåden, alt efter hvad der er relevant) har meddelt Booking.com de fulde køretøjs- og chaufføroplysninger.
Gennemsnitlig anmeldelsesscore	betyder den gennemsnitlige score for det overordnede klassificeringsspørgsmål fra undersøgelsen efter turen (bemærk venligst, at denne score udelukker alle ture, hvor der er indgivet en klage, og partneren (og chaufføren og/eller slutflåden) er fundet ikke at have begået fejl).
Booking	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Partner-API for Booking.com	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Data for Booking.com	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Afbestilling	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Leveringstid for afbestilling	betyder den periode, der er tilladt før afhentningstidspunktet, indtil hvilken en kunde har tilladelse til at annullere en booking og få fuld refusion, og partneren vil ikke blive betalt prisen for bookingen, en sådan tidsperiode aftales mellem Booking.com og partneren fra tid til anden og registreres i Partner-API for Booking.com og/eller Partnerportal.
Omkostningsdækning	betyder, som konteksten kræver, enten: (a) de beløb, der kræves fra og skal betales af partneren for skader, som Booking.com har pådraget sig, fordi partneren ikke opfylder de serviceniveauer, der er angivet i dette partnerdriftsdokument; eller (b) de beløb, der kræves fra og skal betales af den relevante part for skader, der er opstået på grund af en afbestilling, i hvert enkelt tilfælde som angivet i dette partnerdriftsdokument eller som på anden måde aftalt skriftligt af parterne fra tid til anden.
Kunde	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Kundeafbestilling	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Kundeudeblivelse	har den betydning, det gives i afsnit 2.8b i dette partnerdriftsdokumentet.
Afvisningsprocent	betyder den procentdel af bookinger, som partneren har afvist.
Chauffør	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Tildelt chauffør	betyder procentdelen af rejser udført af partneren, som havde fuldstændige køretøjs- og chaufføroplysninger.
Chaufførforsinkelse	betyder en forsinkelse, hvor køretøjet og dets chauffør ikke er til stede på afhentningsstedet på afhentningstidspunktet.
Chaufførhændelse	betyder sådanne realtidsbekræftelser, som kan omfatte (men ikke er begrænset til): placeringssporing; bekræftelse af breddegrad og længdegrad; bekræftelse af, at chaufføren er på vej til en booking; bekræftelse, når chaufføren er ankommet til afhentningsstedet; bekræftelse, når chaufføren har mødt kunden og/eller påbegyndt rejsen; bekræftelse, når kunden er blevet afleveret på afleveringsstedet og rejsen er afsluttet; og enhver anden chaufførhændelse, der kræves i eller via Partner-API for Booking.com og/eller Partnerportal.
Loggede chaufførhændelser	betyder den procentdel af uafbestilte rejser, der er udført af partneren og dennes chauffører og, hvor det er relevant, slutflåden, som havde oplysninger om loggede chaufførhændelser hos Booking.com.
Chaufførudeblivelse	betyder rejser, hvor chaufføren eller køretøjet ikke dukkede op på afhentningsstedet til afhentningstidspunktet og/eller ikke ventede den fulde minimumsventetid.
Afleveringssted	betyder det sted, hvortil kunden skal transporteres i et køretøj, der betjenes af chaufføren som specificeret i bookingoplysningerne, som Booking.com har leveret til partneren.

Slutflåde	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Anslået ventetid	betyder den tid for on-demand-bookinger, som partneren anslår, at det vil tage en chauffør og et køretøj at nå frem til afhentningsstedet.
Ekstraydelser	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Genius-program	betyder Booking.com's (og/eller dets tilknyttede Booking.com-B.V.'ers) loyalitetsprogram og lukkede brugergruppeprogram.
Uheld	betyder en hændelse, der resulterer i, at en kunde indgiver en klage, f.eks. kan et uheld omfatte (men er ikke begrænset til) snavset køretøj, nedgradering af køretøjet, manglende levering af anmodninger såsom barnesæde, bilulykke, enhver anden hændelse, der er angivet som værende et uheld i partnerportalen eller på anden måde anmeldt af Booking.com til partneren som værende et uheld til disse formål.
Uheldsprocent	betyder procentdelen af rejser, der har et uheld.
Ikke gennemført rejse	betyder en rejse, der ikke er gennemført af chaufføren på grund af en chaufførfejl, for eksempel (men ikke begrænset til) i forbindelse med en kunde, der transporteres til det forkerte afleveringssted som følge af chaufførens fejl.
Forkert køretøj	betyder en køretøjstype, der ikke er den samme som den køretøjstype, kunden har booket, f.eks: (i) køretøjstypen er en nedgradering (f.eks. skulle have været en direktionsbil og kommer som en standard sedanbil eller skulle have været et el- eller hybridkøretøj og kommer som en standard benzin- eller dieselbil), (ii) køretøjstypen har mindre end den ønskede sæde- eller bagagekapacitet som specificeret i bookingen (f.eks. skulle have været en minibus med plads til 7 passagerer, men kommer som to sedaner med plads til 4 personer hver). For at undgå tvivl skal et opgraderet køretøj ikke klassificeres som et forkert køretøj.
ETA for oprindelige chauffør	betyder den tid for on-demand-bookinger, som partneren anslår, at det vil tage chaufføren og køretøjet at nå frem til afhentningsstedet, når den specifikke chauffør er blevet tildelt den pågældende booking. ETA for den oprindelige chauffør kan afvige fra den anslåede ventetid.
Rejse	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Leveringstid	betyder en fast tidsperiode mellem to (2) timer og fireogtyve (24) timer som det mindste tidsrum før starten på en rejse, som partneren, chaufførerne og, hvor det er relevant, slutflåden kan understøtte, som aftalt mellem Booking.com og partneren fra tid til anden og registreret i Partner-API for Booking.com og/eller Partnerportal.
Minimumsventetid	betyder minimumsventetid i lufthavn eller minimumsventetid uden for lufthavn, alt efter hvad der er relevant.
Near demand	betyder en booking, hvor det ønskede afhentningstidspunkt er mere end 30 minutter og mindre end 120 minutter fra det tidspunkt, hvor bookingen foretages af kunden (eller af Booking.com, hvis det er en restitutionstur).
Nettobeløb	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Minimumsventetid uden for lufthavn	betyder 15 minutter for et afhentningssted uden for lufthavnen fra afhentningstidspunktet, medmindre andet er aftalt skriftligt med Booking.com's kontoadministrator plus eventuel tidsforskydning, som er aftalt på forhånd.
Afhentningssted uden for lufthavn	betyder afhentningsstedet som angivet i bookingen, som Booking.com fastslår er kategoriseret som uden for et lufthavnsområde.
Kontortid	betyder partnerens kontoråbningstider som aftalt skriftligt af parterne fra tid til anden og registreret i Partner-API for Booking.com og/eller Partnerportal.
Tidsforskydning	betyder ekstra tid lagt til afhentningstidspunktet, som er angivet i bookingen specifikt for det pågældende afhentningssted i lufthavnen for at give kunden længere tid til at komme igennem sikkerhedskontrollen og afhentning af bagagen.
On-demand	betyder en booking, hvor det ønskede afhentningstidspunkt er inden for 0 til 30 minutter fra det tidspunkt, hvor bookingen foretages af kunden (eller af Booking.com, hvis det er en restitutionstur).
Til tiden	har den betydning, det gives i afsnit 2.9a i dette partnerdriftsdokumentet.
Partnerafvisning	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Partnerportal	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Persondata	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Afhentningssted	betyder det sted, hvor kunden skal møde chaufføren på afhentningstidspunktet for at starte rejsen (som angivet i bookingoplysningerne til partneren eller dennes chauffør eller slutflåden, som relevant, af Booking.com).

Afhentningstid	betyder det tidspunkt, hvor kunden skal møde chaufføren på afhentningsstedet for at påbegynde rejsen (som angivet i bookingoplysningerne, som Booking.com har givet til partneren eller dennes chauffør eller slutflåden, alt efter hvad der er relevant), som ændret i henhold til afsnit 2.6 (<i>Sporing af kunderejse</i>).
Klassificering efter turen	betyder en undersøgelsesscore efter rejsen, som leveres af kunden, efter at rejsen er gennemført. Scoren rangerer fra 1 til 5, hvor 5 er det højeste.
Forhåndsbooket	betyder en booking, hvor det ønskede afhentningstidspunkt er 120 minutter eller mere fra det tidspunkt, hvor bookingen foretages af kunden (eller af Booking.com, hvis det er en restitutionstur).
Kvalitetsforbedringsplan	betyder en proces, som partneren vil indgå i, hvis minimumsforventningerne til kvalitet ikke opfyldes, hvilket bekræftes af Booking.com via e-mail eller via Partnerportal.
Priser	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Restitutionstur	betyder en booking, som Booking.com eller en tilknyttet partners kundeserviceteam (eller automatisk af Booking.com-platformen) har anmodet om på vegne af en kunde, og som partneren har accepteret (på vegne af dennes chauffører og/eller slutflåde) for at gennemføre en kundes rejse, hvor en anden Booking.com-partner af Booking.com er blevet anset for ikke at kunne gennemføre bookingen eller på anden måde er mislykkedes. En sådan restitutionstur kan enten være forhåndsbooket, near demand eller on-demand og skal behandles i overensstemmelse hermed.
Detailpris	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Serviceniveauer	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Opgraderet køretøj	betyder en køretøjstype, der er en opgradering fra den køretøjstype, som kunden har booket, f.eks: (i) Kunden bestilte en standard sedan, men får leveret en bil i direktionskvalitet, (ii) kunden bestilte et køretøj med plads til 7 passagerer og bagage, men den leverede minibus har plads til 10 passagerer og bagage, (iii) kunden bestilte en standard sedan med benzin- eller dieselmotor, men får leveret en hybrid- eller elektrisk sedan. For at undgå tvivl, hvis en kunde har bestilt en standard sedan, vil levering af en minibus/van med plads til mere end 4 passagerer ikke blive betragtet som et "opgraderet køretøj".
Køretøj	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.
Køretøjs- og chaufførplysninger	har den betydning, det gives i de generelle vilkår og betingelser.

DEL 1: GENEREL AFTALE OM SERVICENIVEAUER OG DRIFTSPROCEDURER

1. SERVICENIVEAUER

1.1 Serviceniveauer og omkostningsdækning

- a. Hvis der er angivet et serviceniveau i dette partnerdriftsdokument, skal partneren sikre, at den præstationsmåling, der kræves af serviceniveauet, som minimum opnås. I det tilfælde, at serviceniveauet ikke overholdes, og der er angivet en omkostningsdækning som gældende for opnåelse af dette tjenesteniveau, forbeholder Booking.com sig ret til at opkræve omkostningsdækning fradragsberettiget nettobeløbet.
- b. Begge parter er enige om, at omkostningsdækningerne repræsenterer et forholdsmæssigt beløb for den skade, som Booking.com har pådraget sig som følge af, at partneren (eller chaufførerne eller slutfåden) ikke har opnået det pågældende serviceniveau. Parterne er enige om og anerkender, at beløbene generelt fastsættes og beregnes som en procentdel af nettoprisen, som i gennemsnit afspejler den skade, som Booking.com har lidt.
- c. Booking.com ret til at modtage omkostningsdækning er i tillæg til og vil ikke påvirke Booking.com's eller nogen af dets tilknyttede partners ret til at søge andre retsmidler, der ellers ville være tilgængelige for det.

1.2 Overholdelse af driftsprocedure dokumentet

- a. Partneren anerkender, at den grad, i hvilken partneren overholder kravene i dette driftsprocedure dokument, kan påvirke antallet af bookinger, som modtages af partneren, og Booking.com (og dets tilknyttede partnere) forbeholder sig retten til at justere klassificeringer på Booking.com-platformen via Preferred Partner-programmet og/eller Genius-programmet eller på anden måde for at afspejle dette.

2. GENERELLE DRIFTSPROCEDURER

2.1 Åbningstider og tilgængelighed for afhentning:

- a. Partnere skal være i stand til at opfylde og sikre, at bookinger opfyldes af chauffører og, hvor det er relevant, slutfåden på følgende grundlag:

Bookingtilstand	Serviceniveau for tilgængelighed af afhentning
Partnerportal	I overensstemmelse med de afhentningstidspunkter, der er angivet i Partnerportal.
Partner-API for Booking.com	24 timer i døgnet, syv dage om ugen, 365 dage om året, uanset kontorets åbningstid.

- b. Partneren og chaufføren og, hvor det er relevant, slutfåden skal kunne kontaktes pr. telefon på alle tidspunkter, hvor de leverer transporttjenesterne til kunderne, uanset deres kontortid.

2.2 Godkendelse:

- a. Bookinger skal modtages og godkendes af partneren i overensstemmelse med følgende:

Bookingtilstand	Godkendelsesmetode for bookinger eller ændringer af en booking	Godkendelse af serviceniveau
Partnerportal	Hvis der sendes en booking (eller en ændring), hvor afhentningstidspunktet ikke er tidligere end leveringstiden, skal partneren gøre alle rimelige bestræbelser på straks at acceptere (eller afvise) bookingen i Partnerportal. Hvis partneren ikke har godkendt bookingen, anses bookingen for at være godkendt af partneren.	<u>Inden for kontortid:</u> Alle rimelige bestræbelser på straks at acceptere (eller afvise) bookingen i partnerportalen inden for en (1) time efter modtagelsen af bookingen. <u>Uden for kontortid:</u> Alle rimelige bestræbelser på straks at acceptere (eller afvise) bookingen i partnerportalen inden for en (1) time efter genoptagelse af kontortiden. Hvis partneren ikke har godkendt bookingen, anses bookingen for at være godkendt af partneren.
Partner-API for Booking.com	Hvis Booking.com modtager en godkendelse fra partnerens bookingsystem om, at bookingen (eller en ændring) er bekræftet, anses bookingen for at være godkendt af partneren.	Godkendelsen skal være modtaget fra partnerens bookingsystem inden for 10 sekunder efter det tidspunkt, hvor bookingen er foretaget eller ændret.

2.3 Særlige anmodninger og ændringer

- a. Booking.com videregiver rettidigt oplysningerne om eventuelle særlige anmodninger fra kunden i forbindelse med en booking, og partneren skal gøre alle rimelige bestræbelser på at imødekomme og overholde og sikre, at chaufførerne og, hvor det er relevant, slutfåden imødekommer og overholder sådanne særlige anmodninger. Booking.com er ikke på nogen måde ansvarlig for sådanne særlige anmodninger eller for, hvordan de opfyldes.
- b. Ændringer forud for rejsen: Hvis kunden anmoder om en anden rejse end den, der er angivet i bookingoplysningerne forud for afhentningstidspunktet, skal partneren (og dennes chauffør og/eller slutfåder, alt efter omstændighederne) bede kunden om at kontakte Booking.com's kundeservice for at foretage disse ændringer. Partneren skal acceptere og overholde alle ændringer i en booking, der meddeles af Booking.com forud for afhentningstidspunktet uden yderligere omkostninger, bortset fra at større væsentlige ændringer (som med rimelighed bestemt af Booking.com) i en booking vil blive klassificeret som en kundeforbestilling og en ny booking. Eventuelle yderligere gebyrer for de ændringer, som kunden anmoder om inden rejsens start, skal aftales med Booking.com på en måde, som Booking.com måtte foreskrive fra tid til anden (i hvilket tilfælde sådanne yderligere gebyrer anses for at udgøre en del af detailprisen).
- c. Ændringer under rejsen: Hvis en kunde ønsker en anden rejse end den, der er angivet i bookingoplysningerne, mens de er på rejsen, skal chaufføren og kunden aftale en rute og betaling af eventuelle yderligere omkostninger. Partneren skal sikre, at Chaufføren tager behørigt og rimeligt hensyn til mindre anmodninger og inkluderer disse som en del af den oprindelige booking uden yderligere omkostning. Eventuelle justeringer og yderligere omkostninger, der aftales med kunden under rejsen, skal betales af kunden direkte til chaufføren (i hvilket tilfælde den yderligere omkostning ikke skal anses for at være en del af detailprisen).

2.4 Ekstraydelser

- a. Ekstraydelser kan aftales skriftligt mellem Booking.com og partneren fra tid til anden.
- b. Hvor det er relevant i forhold til en booking, vil levering af ekstraydelser blive behandlet som en del af de transporttjenester, som partneren og chaufføren og, hvor det er relevant, slutfåden er forpligtet til og ansvarlig for at levere. Ethvert gebyr for ekstraydelser skal derfor udgøre en

del af detailprisen og med ekstraydelserne betalt til de angivne priser. Omkostningsdækning vil gælde for sådanne ekstraydelser (som relevant).

2.5 Tildeling af chauffør og køretøj:

- a. Partneren skal give eller sørge for at give Booking.com de køretøjs- og chaufføroplysninger, der gælder for bookingen, i overensstemmelse med følgende:

Bookingtilstand	Metode til levering af køretøjs- og chaufføroplysninger	Serviceniveau for køretøjs- og chaufføroplysninger
Partnerportal	Via Partnerportal	Så hurtigt som rimeligt muligt, men under alle omstændigheder op til 1 time før afhentningstidspunktet.
Partner-API for Booking.com	Via Partner-API for Booking.com	Så hurtigt som rimeligt muligt, men under alle omstændigheder op til 1 time før afhentningstidspunktet.

- b. I tilfælde af at en chauffør ikke tildeles en booking i overensstemmelse med de tidsrammer, der er angivet i dette afsnit 2.5, forbeholder Booking.com sig ret til at annullere (og omtildele) en sådan booking. En sådan afbestilling skal behandles, som om det var en partnerafvisning, bortset fra at Booking.com efter eget skøn kan vælge at give afkald på enhver gældende omkostningsdækning.

- c. Partneren skal sikre, at den chauffør, der er udpeget til at gennemføre en booking, har alle detaljer om bookingen på forhånd.

2.6 Sporing af kunderejse

- a. Hvis kundens relevante fly til afhentningsstedet ændres (f.eks. hvis kundens fly er for tidligt eller forsinket), skal afhentningstidspunktet justeres, så det afspejler forskellen mellem det planlagte og det faktiske ankomsttidspunkt. Dette har forrang for det oprindelige afhentningstidspunkt for den pågældende booking (og alle henvisninger til afhentningstidspunkt skal fortolkes i overensstemmelse hermed), og det vil blive brugt i målingen af de relevante serviceniveauer. For eksempel: Hvis kundens fly er forsinket med 30 minutter, skal afhentningstidspunktet forsinkes med 30 minutter; hvis kundens fly er 45 minutter for tidligt, skal afhentningstidspunktet rykkes 45 minutter frem.
- b. Det er partnerens ansvar at spore sådanne forsinkelser og/eller for tidlige ankomster og foretage de nødvendige justeringer for at sikre, at chaufføren er på afhentningsstedet til tiden.
- c. I tilfælde af flyvninger, der omdirigeres til et nyt afhentningssted, skal partneren gøre sit yderste for at opfylde bookingen, men hvis omdirigeringen er foretaget:
- før leveringstiden til et nyt afhentningssted, som partneren ikke er i stand til at opfylde, skal partneren straks underrette Booking.com, hvis denne ikke vil være i stand til at ankomme til det nye afhentningssted og annullere reservationen som en partnerafvisning;
 - efter leveringstiden til et nyt afhentningssted, som partneren ikke er i stand til at opfylde, skal partneren behandle dette som en kundeudeblivelse og følge trinnene i afsnit 2.8b (*Kundeudeblivelse*).

2.7 Chaufførhændelser

- a. Partneren skal sikre, at hver af dennes chauffører og, hvor det er relevant, slutflåden leverer chaufførhændelser enten:
- ved brug af Booking.com's chaufførprogram til mobilenheder (eller en anden metode eller et andet system (herunder Partner-API for Booking.com (hvis relevant) eller Partnerportal), som kan opdateres fra tid til anden efter Booking.com's eget skøn); eller
 - efter Booking.com's eget skøn og som aftalt med partneren, via en lignende applikation, der anvendes af partneren, eller et andet system, dog skal en sådan applikation eller anden kommunikation give Booking.com de tilsvarende oplysninger.
- b. Hvis partneren er blevet bedt om at levere chaufførhændelser, anerkender og accepterer partneren, at manglende levering af sådanne chaufførhændelser fra chaufførernes og/eller slutflådens side kan resultere i:
- at betaling for den pågældende Booking tilbageholdes af Booking.com (hvilken Booking.com skal være berettiget til at tilbageholde);
 - at partneren suspenderes eller udelukkes fra at modtage bookinger (herunder udelukkes fra relevante søgeresultater);
 - optagelse i kvalitetsforbedringsplanen;
 - omtildeling af fremtidige bookinger til en anden Booking.com-partner; og/eller
 - at gældende omkostningsdækninger opretholdes og opkræves fra partneren.
- c. Hvis en partner bestrider anvendelsen af en omkostningsdækning, skal vedkommende bevise tvisten eller problemet ved at give Booking.com nøjagtige oplysninger fra loggede chaufførhændelser. I fravær af chaufførhændelser, eller hvis chaufførhændelserne viser sig ikke at være nøjagtige, anerkender og accepterer partneren, at:
- det kan være nødvendigt at levere yderligere beviser og dokumentation, og sådan dokumentation skal leveres af partneren til Booking.com så hurtigt som muligt og ikke senere end syv (7) dage efter en anmodning; og
 - omkostningsdækningen vil gælde efter Booking.com's eget og absolutte skøn.

2.8 Kundeafhentning og ventetider

- a. **Minimumsventetid:** Partneren skal sikre, at chaufføren venter på kunden på afhentningsstedet i minimumsventetiden plus eventuel tidsforskydning (hvis relevant) for alle bookinger.
- b. **Kundeudeblivelse:** Hvis kunden ikke ankommer til afhentningsstedet på afhentningstidspunktet (eller ved udløbet af minimumsventetiden, hvor det er relevant), kan kunden betragtes som en "**kundeudeblivelse**". I tilfælde af en kundeudeblivelse skal partneren (eller chaufføren eller slutflåden, alt efter hvad der er relevant) kontakte Booking.com enten ved at sende en afbestilling via API eller via telefon for at kommunikere situationen og modtage bekræftelse på, at de kan betragte bookingen som annulleret, og at "Stand Down"-status gælder, hvilket betyder, at partneren og chaufføren kan genoptage deres normale arbejdsproces.

2.9 Ankomst til tiden

- a. Partneren skal sikre, at køretøjet og dets chauffør kommer til tiden til rejsens start ("**Til tiden**") ved at ankomme til afhentningsstedet til afhentningstidspunktet (som et sådant tidspunkt ændres af eventuelle tidsforskydninger eller afsnit 2.6 (*Sporing af kunderejse*)). For klarheds skyld kan en chauffør og et køretøj kun være til tiden, når de er ankommet til det specifikke mødested på afhentningssteder som angivet i Partnerportal og/eller Partner-API for Booking.com. Booking.com og partneren aftaler specifikke mødesteder for afhentningssteder ved større rejseknodepunkter (lufthavne, jernbanestationer og havne).
- b. Under alle omstændigheder vil en chauffør eller et køretøj, der ikke er til stede på det korrekte afhentningssted til tiden, blive behandlet i overensstemmelse med nedenstående serviceniveauer:

Afhentningstype	Definition	Omkostningsdækning (betales af partneren som en % af nettobeløbet for den specifikke booking)
Alle afhentningssteder	Chaufførudeblivelse	150 %
	Enhver chaufførforsinkelse, hvor partneren ikke kan give Booking.com noget bevis for, at partneren eller chaufføren eller slutflåden (som relevant) har kontaktet kunden for at informere denne om chaufførforsinkelsen	150 %
Afhentningssted uden for lufthavn	Chaufførforsinkelse på op til 15 minutter fra afhentningstidspunktet, hvor partneren kan give Booking.com bevis for, at partneren eller chaufføren eller slutflåden (som relevant) har kontaktet kunden for at informere denne om chaufførforsinkelsen	50 %
	Chaufførforsinkelse på mere end 15 minutter fra afhentningstidspunktet	150 %
Afhentningssted i lufthavnen	Chaufførforsinkelse på op til 20 minutter fra afhentningstidspunktet, hvor partneren kan give Booking.com bevis for, at partneren eller chaufføren eller slutflåden (som relevant) har kontaktet kunden for at informere denne om chaufførforsinkelsen	50 %
	Chaufførforsinkelse på mere end 20 minutter og op til 30 minutter fra afhentningstidspunktet, hvor partneren kan give Booking.com bevis for, at partneren eller chaufføren eller slutflåden (som relevant) har kontaktet kunden for at informere denne om chaufførforsinkelsen	80 %
	Chaufførforsinkelse på mere end 30 minutter fra afhentningstidspunktet	150 %

- c. Partneren skal informere Booking.com og kunden om eventuelle chaufførforsinkelser så langt i forvejen som muligt via Partner-API for Booking.com, hvis det er tilgængeligt, ellers telefonisk.

3. KVALITETSSTANDARDER

3.1 Tjenestelevering:

- a. Partneren skal sørge for, at chauffører:
- i. er professionelle og høflige over for kunderne til enhver tid og yder hjælp og vejledning til kunden, hvor det er muligt;
 - ii. lytte til og respektere kundens ønsker vedrørende miljøet i køretøjet, især respekt for kundens privatliv i køretøjet;
 - iii. bruge deres viden om vejene og aktuelle trafikforhold til at gennemføre bookingen så hurtigt og sikkert som muligt;
 - iv. kontrollere, at de har afhentet kunden korrekt ved at bede om deres navn og kontrollere, at de har det korrekte afleveringssted; og
 - v. opfylde eller overstige den minimumsklassificering, som Booking.com har fastsat for området, og som Booking.com kan opdatere fra tid til anden efter eget skøn.
- b. Partneren skal sikre og skal sørge for, at chaufførerne og, hvor det er relevant, slutflåden sikrer, at køretøjerne:
- i. er sikre, rene, røgfrie, fri for væsentlig lugt, komfortable, i fuld funktionsdygtig stand og har det angivne antal sæder og bagageplads som angivet i bookingen til brug for kunden; og
 - ii. specifikt matche eventuelle krav, der er angivet i bookingen i forbindelse hermed, herunder med hensyn til kvalitet og service.
- c. Hvis køretøjet bryder sammen eller er involveret i en ulykke under rejsen, skal partneren anmode om, at chaufføren forsøger at fuldføre rejsen så hurtigt som muligt, hvis det er sikkert og muligt at gøre det. Alternativt skal partneren arrangere og skaffe alternative midler for kunden til at gennemføre rejsen.

3.2 Overvågning af kvalitetsydelse:

- a. Partneren skal sikre, at transporttjenesterne udføres i overensstemmelse med de højeste kvalitetsstandarde. Dette omfatter, men er ikke begrænset til:
- i. når partneren har modtaget en booking, skal denne sikre, at bookingen straks tildeles en chauffør i overensstemmelse med det relevante serviceniveau;
 - ii. ved at sikre levering af nøjagtige chaufførhændelser, og loggede chaufførhændelser anses for at være unøjagtige, hvis:
 - (a) de sendes på samme tid;
 - (b) de sendes fra et forkert sted;
 - iii. ved at vedligeholde en god gennemsnitlig anmeldelsesscore som bestemt af Booking.com;
 - iv. ved at opretholde en lav afvisningsprocent som bestemt af Booking.com;
 - v. ved at opretholde en lav uheldsprocent som bestemt af Booking.com;
 - vi. ved at opretholde gode klassificeringer efter turen som bestemt af Booking.com.
- 3.3 Booking.com skal informere partneren om de aktuelle minimumsforventninger til kvalitet via e-mail eller via partnerportalen, og partneren skal overholde dem og sørge for, at chaufførerne og, hvor det er relevant, slutflåden overholder dem.
- 3.4 For at partneren kan kende sine kvalitetsstandardklassificeringer, kan Booking.com regelmæssigt give visse kvalitetsdata til partneren, som skal omfatte de point og klassificeringer, der er angivet i afsnit 3.2a. Booking.com kan også dele yderligere kvalitetsdata med partneren, for eksempel uddrag af kunden anmeldelser og -kommentarer, hvor sådanne oplysninger leveres af Booking.com til partneren, og disse data

indeholder persondata, skal dette være Booking.com-data og paragraf 13 (*Databeskyttelse og -sikkerhed*) i de generelle vilkår og betingelser skal gælde.

3.5 Manglende overholdelse af kvalitetsstandarder:

- a. Partneren anerkender og accepterer, at manglende opfyldelse af de førnævnte kvalitetsstandarder kan resultere i:
- at Booking.com reducerer antallet af bookinger, der sendes til partneren og/eller chaufførerne og/eller slutflåden, eller dennes eller deres procentvise andel eller geografiske omfang af potentielle bookinger;
 - at partneren optages i en kvalitetsforbedringsplan;
 - opsigelse eller suspension af aftalen;
 - reducere omfanget, kapaciteten eller klassificeringen af partneren på Booking.com-plattformen;
 - tildeling af bookinger til en anden Booking.com-partner.

3.6 Klager fra kunder eller chauffører

- a. Partneren skal undersøge klager, som denne modtager fra kunder, chauffører eller via Booking.com på vegne af disse parter, omgående og udførligt i overensstemmelse med sin klageprocedure og i overensstemmelse med sådanne andre rimelige anvisninger og retningslinjer og klageprocedurer, som Booking.com måtte give besked om fra tid til anden. Partneren skal videregive detaljer om alle sådanne klager og alle relevante relaterede oplysninger (herunder resultater af undersøgelsen) til Booking.com så hurtigt som praktisk muligt og under alle omstændigheder inden for en periode på højst syv (7) dage efter først at være blevet opmærksom på klagen.
- b. Hvis en kunde klager over et bestemt aspekt af rejsen, er Booking.com berettiget til at tilbageholde frigivelsen af betalingen af saldoen af nettobeløbet til partneren for bookingen relateret til den pågældende rejse, indtil klagen er løst til Booking.com's rimelige tilfredshed.

3.7 Serviceniveauer for korrekt levering af service:

- a. Hvis en kunde klager over en rejse er blevet opretholdt af Booking.com's kundeserviceteam, der falder ind under en af nedenstående kategorier, er disse et brud på serviceniveauet for at levere en korrekt service af god kvalitet til en kunde, og partneren er ansvarlig for den tilknyttede omkostningsdækning:

Klagekategori	Omkostningsdækning (betales af partneren som en % af nettobeløbet for den specifikke booking)
Forkert køretøj leveret	25 %
Ikke gennemført rejse	25 %
Eventuelle ekstraydelser, som ikke blev leveret af partneren	25 %
Delt køretøj leveres til rejsen (dvs. når chauffører tager flere forskellige kunder på samme tid)	150 %
Andre kundeklager, som Booking.com's kundeservicemedarbejdere har givet medhold i (f.eks. fordi køretøjet var beskidt, ubehageligt, lugtede kraftigt, chaufføren kørte uregelmæssigt, den forkerte rute blev taget, chaufføren opførte sig uprofessionelt osv.)	25 %

3.8 Preferred Partner-program

- a. Partneren anerkender, at Booking.com tilbyder et kvalifikationsbaseret præferenceprogram, som giver visse kvalificerede partnere større præference for at sikre bookinger. Partneren kan tjekke, om denne har kvalificeret sig til at deltage i Preferred Partner-programmet i Partnerportal. Kvalifikationsparametrene fastsættes af Booking.com efter eget skøn og skal være baseret på: (i) lave priser; (ii) kvalitetsmålinger (såsom levering af nøjagtige chaufførhændelser, gennemsnitlig anmeldelsesscore, afvisningsprocent, uheldsprocent, vurderinger efter turen), alle målt på månedlig basis på baggrund af den foregående måneds præstation; og (iii) (hvis relevant) levering af Partner Genius-tilbud og/eller berettigelse til Genius-programmet. Partneren anerkender, at hvis denne ønsker at forlade Preferred Partner-programmet, skal denne give Booking.com skriftlig meddelelse herom.

3.9 Genius-program

- a. Partneren anerkender, at Booking.com leverer Genius-programmet, som giver kunder, der er en del af Genius-programmet, adgang til forskellige kundeincitament og kampagner. Partneren forstår og anerkender, at partneres adgang til at tilbyde incitament og kampagner til kunder via Genius-programmet vil afhænge af kriterierne for berettigelse ("**berettigelse til Genius-programmet**"), som Booking.com fastsætter og meddeler partneren fra tid til anden.
- b. Partneren anerkender og garanterer, at når denne accepterer at bidrage til Genius-programmet via en partner-sponsoreret rabat på detailprisen, priserne eller et andet incitament (såsom en gratis opgradering af køretøjet, gratis ekstraydelser eller andre mere fordelagtige kundevilkår eller -betingelser for bookingen og/eller rejsen) (a "**Partner Genius-tilbud**"), skal denne give et sådant Partner Genius-tilbud for alle relevante bookinger og for tidsperioden ("**Genius-kampagneperioden**") som aftalt skriftligt med Booking.com.
- c. Partneren anerkender, at hvis denne ønsker at ophøre med et Partner-Genius-tilbud eller forlade Genius-programmet, skal denne give Booking.com et varsel på mindst tredive (30) dage om at forlade programmet, og at hvis denne ønsker at genindtræde i Genius-programmet og/eller give et Partner Genius-tilbud, kan en sådan genindtræden være underlagt en venteperiode (dvs. en karenstid), der er mere specifikt beskrevet i betingelserne for berettigelse til Genius-programmet eller på anden måde meddelt skriftligt til partneren af Booking.com.

4. AFBESTILLINGER

- 4.1 Hvis en part har annulleret en booking, skal der foretages omkostningsdækning i overensstemmelse med følgende:

Afbestillingstype	Afbestillingstidspunkt	Omkostningsdækning (i % af nettobeløbet for den pågældende booking)	Den part, der hæfter for omkostningsdækningen
Kundeafbestilling	Mere end leveringstiden for afbestilling før afhentningstidspunktet	Ingen omkostningsdækning	Ikke relevant
	Mindre end leveringstiden for afbestilling før afhentningstidspunktet	Ikke relevant Behandlet som en gennemført rejse ¹	Ikke relevant
Kundeudblivelse	Ikke relevant	Ikke relevant Behandlet som en gennemført rejse ²	Ikke relevant
Partnerafvisning	Mere end 24 timer før afhentningstidspunktet	Ingen omkostningsdækning	Ikke relevant
	Mindre end 24 timer, men mere end 2 timer før afhentningstidspunktet	100 %	Partner
	2 timer eller mindre før afhentningstidspunktet	150 %	Partner
Booking.com-afbestilling – Partners fejl ³	Mere end leveringstiden for afbestilling før afhentningstidspunktet	Ingen omkostningsdækning	Ikke relevant
	Mindre end leveringstiden for afbestilling før afhentningstidspunktet	100 %	Partner
Booking.com-afbestilling – ingen fejl ⁴	Mere end leveringstiden for afbestilling før afhentningstidspunktet	Ingen omkostningsdækning	Ikke relevant
	Mindre end leveringstiden for afbestilling før afhentningstidspunktet	100 %	Booking.com

5. ÆNDRINGER I PARTNERDRIFTSdokUMENTET

- 5.1 Booking.com kan fra tid til anden opdatere og ændre hele eller dele af dette partnerdriftsdokument, herunder tjenesteniveauer og gældende omkostningsgodtgørelser, med forbehold for forudgående varsel til partneren og en varslingsperiode på mindst tredive (30) dage, som kan sendes pr. e-mail eller ved hjælp af enhver anden metode, der er tilladt i henhold til aftalen mellem Booking.com og partneren. I varslingsperioden kan partneren opsig sin aftale med Booking.com, hvis denne vælger at gøre det. Enhver opdateret eller ændret version af dette partnerdriftsdokument skal erstatte og afløse den til enhver tid gældende version med virkning fra den dato, der er angivet i varslet. Hvis partneren ikke giver Booking.com et sådant opsigelsesvarsel inden for den varslingsperiode, der er angivet i dette afsnit, anses det ændrede/opdaterede partnerdriftsdokument for at være accepteret af partneren.

¹ I henhold til paragraf 7.7 (Kundeafbestillinger og -udblivelser) i de generelle vilkår og betingelser

² I henhold til paragraf 7.7 (Kundeafbestillinger og -udblivelser) i de generelle vilkår og betingelser

³ Gælder, hvor partneren eller dennes relaterede parter (efter Booking.com's rimelige mening) anses for at være skyldig

⁴ Gælder, hvor partneren eller dennes relaterede parter (efter Booking.com's rimelige mening) ikke anses for at være skyldig

DEL 2: AFTALE OM SERVICENIVEAUER PÅ PARTNER-API FOR BOOKING.COM

1. ANVENDELIGHED

- 1.1 Denne del 2: Aftalen om serviceniveauer på Partner-API for Booking.com gælder kun, hvis partneren er forbundet til Booking.com-plattformen via Partner-API på Booking.com.

2. PARTNER-API FOR BOOKING.COM

- 2.1 Parterne anerkender og accepterer, at driften af Partner-API for Booking.com ikke vil være uafbrudt eller fejlfri og kan være underlagt midlertidige nedlukninger på grund af årsager uden for parternes rimelige kontrol. Partner-API for Booking.com leveres "som det er" og uden nogen form for garanti.
- 2.2 Uanset om partneren opretter forbindelse direkte til Partner-API for Booking.com eller via en tredjepartsteknologipartner ("tredjepartsudbyder"), accepterer partneren følgende:
- Serviceniveau for opetid:** Partneren skal gøre en kommercielt rimelig indsats for at tilbyde tjenesterne globalt med en måloppetid for konnektivitet på 99,8 %. Hvor "opetid" betyder de minutter, hvor partnerens reservationssystem er forbundet til Partner-API for Booking.com, så transporttjenesterne er tilgængelige for kunderne til at anmode om og gennemføre rejser målt over en kalendermåned. Eventuelle eksterne faktorer, der bidrager til tab af service, såsom kunde-ISP-forbindelsesfejl, ventetid på det offentlige internet, routingproblemer i internettets backbone osv. skal være uden for omfanget af serviceniveauet for opetid.
 - Partnerens API-overholdelse:** Partneren må ikke forårsage forstyrrelser, afbrydelser, tab af tilgængelighed eller på anden måde påvirke funktionen af Partner-API for Booking.com negativt og skal implementere og overholde alle tekniske krav og rimelige anmodninger fra Booking.com fra tid til anden i forbindelse med integration, drift, vedligeholdelse, afbrydelse, suspension og tilbagetrækning af brugen af Partner-API for Booking.com.
 - Nye API-versioner:** Booking.com kan lejlighedsvis frigive nye versioner af sit Partner-API for Booking.com med nye funktionaliteter og funktioner. For at undgå forstyrrelser i partnerens forretning vil Booking.com gøre sig rimelige bestræbelser på at opretholde nedadgående kompatibilitet til mindst én version nedad. Hvis dette ikke er muligt, eller hvis Booking.com vælger at udfase en ældre version af sit Partner-API for Booking.com, vil Booking.com give partneren et forudgående varsel om at migrere til en ny version af Partner-API for Booking.com.
 - API-slutpunktsrespons:** Partneren skal garantere et serviceniveau for responstid (herunder netværkstid fra operatørens datacenter) for hvert slutpunkt, der leveres som følger:

Slutpunkt	Serviceniveau for responstid	
For søgeresultater vedrørende tilgængelighed: /v2/search-results	Tærskel	Serviceniveau for responstid
	99,95 % percentil 99,95 inden for 1000 millisekunder ud af alle bookinger	<1000 millisekunder (gennemsnit over 1 måned)
	100 %	<2500 millisekunder (gennemsnit over 1 måned)
Sådan rulles listen over partnerbookinger: /v1/bookings	Partneren skal påtage sig dette højst hvert 5. minut.	
Sådan accepteres eller afvises en booking: /v1/bookings/.../responses	Accepter eller afvis en reservation eller ændringer i overensstemmelse med de serviceniveauer, der er angivet i afsnit 2.2 af del 1: Generel aftale om serviceniveauer og driftsprocedurer.	
Sådan gives køretøjs- og chaufføroplysninger: /v2/bookings/.../assignDriver	Levering af køretøjs- og chaufføroplysninger i overensstemmelse med de serviceniveauer, der er angivet i afsnit 2.5 af del 1: Generel aftale om serviceniveauer og driftsprocedurer.	

3. UHELDSTYRING

- 3.1 Partneren skal gøre alt, hvad der er rimeligt, for at sikre, at hvis partneren opdager en uplanlagt afbrydelse, defekt eller anden forringelse af sin forbindelse til Partner-API for Booking.com eller problemer med fuld funktion og ydeevne af sin forbindelse eller sin levering af transporttjenesterne (og/eller platformsaggregerede tjenester, alt efter omstændighederne) (et "uheld"), skal denne straks:
- underrette Booking.com skriftligt med detaljer om et sådant uheld inden for trediv (30) minutter efter, at uheldet har fundet sted (uanset om uheldet finder sted i kontortiden eller ej);
 - træffe omgående afhjælpende foranstaltninger for at løse uheldet så hurtigt som muligt (eller kræve, at dennes tredjepartsleverandør træffer afhjælpende foranstaltninger så hurtigt som muligt);
 - give fuldstændige oplysninger om uheldet efter anmodning fra Booking.com, såsom en grundlæggende årsagsrapport efter uheldet; og
 - holde Booking.com rimeligt orienteret om status og forventet tidspunkt for løsning af uheldet.
- 3.2 Partneren skal foretage en regelmæssig sikkerhedskopiering af data, så lange nedetider kan undgås, og så alle data i tilfælde af et uheld kan gendannes og gøres tilgængelige igen efter højst 24 timer.

4. PLANLAGTE AFBRYDELSE OG ÆNDRINGSSTYRING

- 4.1 Hvis partneren foretager en ændring af sit system, som vil påvirke forbindelsen til Partner-API for Booking.com med hensyn til funktion, omfang eller ydeevne, skal partneren informere Booking.com om disse ændringer via partnerhjælpscentret så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder inden for to (2) uger efter, at ændringen er foretaget.
- 4.2 Partneren har tilladelse til at foretage planlagte afbrydelser for vedligeholdelse (en "planlagt afbrydelse"), så længe denne sikrer, at:
- der ikke er mere end otte (8) timers planlagte afbrydelser pr. kalendermåned;
 - hver planlagt afbrydelse ikke varer mere end to (2) timer med et tidsinterval på mindst fire (4) timer mellem hver enkelt planlagt afbrydelse;
 - den planlagte afbrydelse ikke finder sted mellem fredag kl. 19.00 UK GMT og søndag kl. 23.59 UK GMT, medmindre:
 - arbejdet er påkrævet for at rette et væsentlig uheld, i hvilket tilfælde der skal gives så lang forudgående skriftlig meddelelse som muligt til Booking.com; eller
 - Booking.com har på forhånd givet skriftligt samtykke til suspensionen.

DEL 3: NEAR DEMAND OG ON-DEMAND

1. ANVENDELIGHED

- 1.1 Denne del 3: Near demand og on-demand gælder kun, hvis partneren har indgået en skriftlig aftale med Booking.com om at muliggøre near demand og/eller on-demand-bookinger.
- 1.2 Visse krav i dette partnerdriftsdokument skal ændres for near demand- og on-demand-bookinger som følger:

Reference	Emne	Krav til near demand	Krav til on-demand
Afsnit 2.2 (Godkendelse)	Godkendelse af serviceniveau	Godkendelsen skal være modtaget fra partnerens bookingsystem inden for 10 sekunder efter det tidspunkt, hvor bookingen er foretaget eller ændret.	Godkendelsen skal være modtaget fra partnerens bookingsystem inden for 10 sekunder efter det tidspunkt, hvor bookingen er foretaget eller ændret.
Afsnit 2.5 (Tildeling af chauffør og køretøj)	Serviceniveau for chauffør- og køretøjsoplysninger	Så hurtigt som rimeligt muligt, men under alle omstændigheder til enhver tid op til 15 minutter før afhentningstidspunktet.	Inden for 10 sekunder efter bookingen er foretaget.
Afsnit 2.6 (Sporing af kunderejse)	Krav om at foretage sporing af kunderejse	Påkrævet i henhold til afsnit 2.6.	Intet krav om at overholde afsnit 2.6.
Afsnit 2.8a (Minimumsventetid)	Krav om at vente i minimumsventetiden på afhentningsstedet	Påkrævet i henhold til afsnit 2.8a.	Påkrævet i henhold til afsnit 2.8a, bortset fra, at følgende definitioner betyder: "Minimumsventetid i lufthavnen" betyder 5 minutter for et afhentningssted i lufthavnen fra afhentningstidspunktet, eller en sådan længere periode som aftalt af partneren med dennes slutflåder og/eller chauffører. "Minimumsventetid uden for lufthavn" betyder 5 minutter for et afhentningssted uden for lufthavnen fra afhentningstidspunktet eller en længere periode, som partneren har aftalt med sine slutflåder og/eller chauffører.
Afsnit 2.9b (Ankomst til tiden)	Krav om at overholde serviceniveauerne for ankomst til tiden og betale gældende omkostningsdækning	Intet krav om at overholde afsnit 2.9b.	Intet krav om at overholde afsnit 2.9b.
Afsnit 3.7 (Serviceniveauer for korrekt levering af service)	Krav om at overholde serviceniveauer for serviceydelser og betale gældende omkostningsdækning	Påkrævet i henhold til afsnit 3.7.	Intet krav om at overholde afsnit 3.7.
Afsnit 4 (Afbestillinger)	Krav om at overholde serviceniveauer for afbestilling og betale gældende omkostningsdækning	Intet krav om at overholde afsnit 4.	Intet krav om at overholde afsnit 4.
Preferred Partner-program	Kvalitetsmålinger, der er inkluderet med henblik på at afgøre, om partneren kvalificerer sig til Preferred Partner-programmet	Kvalitetsmålinger for near demand-bookinger vil ikke bidrage til berettigelse til Preferred Partner-programmet.	Kvalitetsmålinger for on-demand-bookinger vil ikke bidrage til berettigelse til Preferred Partner-programmet.

- 1.3 For at undgå tvivl skal alle andre vilkår i dette partnerprogramdokument gælde for og i forbindelse med near demand- og on demand-bookinger.