

ОПЕРАТИВЕН ДОКУМЕНТ НА ПАРТНЬОРА

ОПЕРАТИВЕН ДОКУМЕНТ НА ПАРТНЬОРА

ЧАСТ 1: ОПРЕДЕЛЕНИЯ, КОИТО СЕ ПРИЛАГАТ ЗА НАСТОЯЩИЯ ОПЕРАТИВЕН ДОКУМЕНТ НА ПАРТНЬОРА

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящия оперативен документ на партньора следните допълнителни термини имат значения, както следва:

ТЕРМИН	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Дистрибуционен партньор	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Минимален срок за изчакване на летище	означава 45 минути за място за вземане от летище от часа на вземане, освен ако не е писмено договорено друго с акаунт мениджъра на Booking.com, плюс приложимото време за компенсиране, което е договорено предварително.
Място на вземане от летище	означава мястото на вземане, посочено в резервацията, което според Booking.com е категоризирано като намиращо се в района на летище.
Назначен	означава, че партньорът или, когато е приложимо, крайният автопарк е определил поименно конкретен шофьор, който да извърши пътуването. Един шофьор се счита за назначен за дадено пътуване, след като партньорът (или крайният автопарк, ако е приложимо) съобщи на Booking.com пълните данни за превозното средство и шофьора.
Средна оценка според отзивите	означава средният резултат от въпроса за общата оценка от проучването след пътуването (моля, обърнете внимание, че този резултат изключва всички пътувания, във връзка с които е направено оплакване, и е констатирано, че партньорът (и шофьорът и/или крайният автопарк) няма вина).
Резервация	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Приложно-програмен интерфейс (API) на Booking.com за партньори	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Данни на Booking.com	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Анулиране	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Срок за анулиране	означава периодът преди часа на вземане, през който клиентът има право да отмени резервацията срещу пълното възстановяване на сумата, като на партньора няма да бъде платена цената за резервацията; този период се договаря периодично между Booking.com и партньора и се отразява в API на Booking.com за партньори и/или партньорския портал.
Възстановяване на разходите	означава, в зависимост от контекста, едно от следните: (а) сумите, претендирани към и дължими от партньора за вреди, понесени от Booking.com поради това, че партньорът не е спазил нивата на обслужване, посочени в настоящия оперативен документ на партньора, или (б) сумите, претендирани към и дължими от съответната страна за вреди, понесени поради анулиране, които във всеки от случаите са, както е посочено в настоящия оперативен документ на партньора или както периодично се договарят от страните в писмена форма.
Клиент	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Анулиране от страна на клиент	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Неявяване на клиент	има значението, посочено в параграф 2.8b от настоящия оперативен документ на партньора.
Процент на откази	означава процента на резервациите, отказани от партньора.
Шофьор	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Възложени на шофьор	означава процента на изпълнените от партньора пътувания, за които има пълни данни за превозното средство и шофьора.
Закъснение на шофьора	означава забавяне, при което превозното средство и неговият водач не се намират на мястото на вземане в часа на вземане.
Потвърждение относно шофьор	означава потвърждения в реално време, които може да включват (но не се ограничават до): проследяване на местоположение; потвърждения за местоположение с географска ширина и дължина; потвърждение, че шофьорът е на път към резервация; потвърждение когато шофьорът е пристигнал на мястото на вземане; потвърждение когато шофьорът е срещнал клиента и/или пътуването е започнало; потвърждение когато клиентът е оставен на мястото на оставяне и пътуването е завършено; и всяко

	друго потвърждение относно шофьор, изисквано чрез API на Booking.com за партньори и/или партньорския портал.
Регистрирани потвърждения относно шофьор	означава процентът на неанулираните пътувания, изпълнени от партньора и неговите шофьори, и когато е приложимо — от крайния автопарк, за които информацията с потвърждения относно шофьор е регистрирана в Booking.com.
Неявяване на шофьор	означава пътувания, за които шофьорът или превозното средство не са се появили на мястото на вземане в часа на вземане и/или не са изчакали в продължение на минималния срок за изчакване.
Място на оставяне	означава мястото, до което клиентът трябва да бъде превозен в превозно средство, управлявано от шофьора, посочено в данните за резервацията, предоставени на партньора от Booking.com.
Краен автопарк	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Прогнозно време за чакане	означава, при резервации за пътуване към момента на заявяване, времето, което според приблизителната преценка на партньора ще е необходимо на шофьора и превозното средство да стигнат до мястото на вземане.
Екстри	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Програма Genius	означава програмата на Booking.com (и/или на нейния филиал Booking.com B.V.) за лоялност и затворена потребителска група.
Инцидент	означава събитие, което води до подаване на оплакване от страна на клиент; един инцидент може да включва (но не се ограничава до) например мръсно превозно средство, превозно средство от по-нисък клас, неизпълнение на искания като например за детско столче, пътнотранспортно произшествие, както и всяко друго събитие, посочено в партньорския портал като представляващо инцидент, или съобщено по друг начин от Booking.com на партньора като представляващо инцидент за тези цели.
Процент инциденти	означава процентът на пътуванията, при които има инцидент.
Незавършено пътуване	означава пътуване, което не е завършено от шофьора поради негова грешка, например (но не само) във връзка с това, че клиентът е превозен до грешно място на оставяне в резултат на грешка на шофьора.
Неправилно превозно средство	означава тип превозно средство, който не е същият като типа превозно средство, резервирано от клиента, като например: i) превозното средство е от по-нисък клас (например би трябвало да е бизнес автомобил, а е предоставен стандартен автомобил тип седан, или би трябвало да е електрическо или хибридно превозно средство, а е предоставен стандартен автомобил с бензинов или дизелов двигател), ii) типът автомобил има по-малко седалки или по-малък капацитет за багаж отколкото е посочено в резервацията (например би трябвало да е превозно средство тип минибус за превозване на седем пътника, но са предоставени два автомобила тип седан с по четири места). За избягване на съмнение превозно средство от по-висок клас не се категоризира като неправилно превозно средство.
Първоначално разчетно време на пристигане на шофьора	означава, при резервации за пътуване към момента на заявяване, времето, което според приблизителната преценка на партньора ще е необходимо на шофьора и превозното средство да стигнат до мястото на вземане, след като на определен шофьор е било възложено да изпълни конкретната резервация. Първоначалното разчетно време на пристигане на шофьора може да е различно от прогнозното време за чакане.
Пътуване	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Време за изпълнение	означава фиксиран период от време между два (2) часа и двадесети четири (24) часа като минимален период от време преди началото на пътуване, който партньорът и неговите шофьори, а когато е приложимо — крайният автопарк, могат да поддържат, както периодично се договаря между Booking.com и партньора и се отразява в приложно-програмния интерфейс (API) на Booking.com за партньори и/или партньорския портал.
Минимален срок за изчакване	означава минималният срок за изчакване на летище или на място, различно от летище, според случая.
Резервация за пътуване близо до момента на заявяване	означава резервация, при която заявеният час на вземане е повече от 30 минути и по-малко от 120 минути след часа, в който клиентът (или Booking.com в случай на възстановяващо пътуване) прави резервацията.
Нетна сума	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Минимален срок за изчакване на място, различно от летище	означава 15 минути за място на вземане, различно от летище, след часа на вземане, ако писмено не е договорено друго с акаунт мениджъра от Booking.com, плюс приложимото време за компенсиране, договорено предварително.
Място на вземане, различно от летище	означава мястото на вземане, посочено в резервацията, което според категоризацията на Booking.com не се намира в район на летище.

Работно време	означава работното време на офиса на партньора, периодично договаряно от страните в писмена форма и отразявано в API на Booking.com за партньори и/или партньорския портал.
Време за компенсиране	означава допълнително време, добавено към часа на вземане, което се посочва в резервацията конкретно за това място на вземане от летище, за да се осигури повече време за преминаване на клиента през проверката за сигурност и получаване на багажа.
Резервация за пътуване към момента на заявяване	означава резервация, при която заявеният час на вземане е между 0 и 30 минути след часа, в който клиентът (или Booking.com, в случай на възстановяващо пътуване) прави резервацията;
Навреме	има значението, посочено в параграф 2.9а от настоящия оперативен документ на партньора.
Отказ от страна на партньор	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Партньорски портал	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Лични данни	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Място на вземане	означава мястото, където клиентът трябва да се срещне с шофьора в часа на вземане, за да започне пътуването (посочено в подробностите за резервацията, предоставени от Booking.com на партньора или на неговия шофьор или на крайния автопарк, според случая).
Час на вземане	означава часът, в който клиентът трябва да се срещне с шофьора на мястото на вземане, за да започне пътуването (посочен в подробностите за резервацията, предоставени от Booking.com на партньора или на неговия шофьор или на крайния автопарк, според случая), с промените в него съгласно параграф 2.6 (<i>Проследяване на пътуването на клиента</i>).
Оценка след пътуването	означава резултат от проучване след пътуването, която клиентът е дал след като пътуването е завършено. Оценката е от 1 до 5, като 5 е най-високата.
Предварително резервиран	означава резервация, при която желаният час на вземане е 120 минути или повече след часа, в който клиентът (или Booking.com в случай на възстановяващо пътуване) прави резервацията.
План за подобряване на качеството	процедура, в която партньорът ще бъде въведен в случай на неизпълнение на минималните очаквания за качество, потвърдена от Booking.com по електронна поща или чрез партньорския портал.
Цени	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Възстановяващо пътуване	означава резервация, която Booking.com или екипът на дистрибуционен партньор за обслужване на клиенти е поискал от името на клиент (или е автоматично поискана от платформата на Booking.com) и която партньорът е приел (от името на своите шофьори и/или своя краен автопарк), за да се осъществи пътуване на клиент когато Booking.com счита, че друг негов партньор няма вероятност да изпълни резервацията или по друг начин не е успял, като такова възстановяващо пътуване може да бъде предварително резервирано, резервирано близо до или към момента на заявяване и се третира по съответния начин.
Цена на дребно	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Нива на услугите	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Превозно средство с по-добро качество	означава тип превозно средство, което е от по-висок клас от типа превозно средство, резервирано от клиента, като например: i) клиентът е поръчал стандартен автомобил тип седан, а му е предоставен бизнес автомобил; ii) клиентът е поръчал превозно средство с места за седем пътника с багаж, а в предоставения му минибус има места за десет пътника и багаж; iii) клиентът е поръчал стандартен автомобил тип седан с бензинов или дизелов двигател, а му е предоставен хибриден или електрически седан. За избягване на съмнение, когато клиентът е поръчал стандартен седан, предоставянето му на минибус/ван с места за повече от четирима пътници не се счита за „превозно средство с по-добро качество“.
Превозно средство	има значението, посочено в Общите правила и условия.
Данни за превозното средство и шофьора	има значението, посочено в Общите правила и условия.

ЧАСТ 1: ОБЩО СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВАТА НА ОБСЛУЖВАНЕ И ОПЕРАТИВНИТЕ ПРОЦЕДУРИ

1. НИВА НА УСЛУГИТЕ

1.1 Нива на услугите и възстановяване на разходите

- a. Когато в настоящия оперативен документ на партньора е определено нива на услугите, партньорът е длъжен да осигури постигане най-малко на показателите за изпълнение, изисквани от това ниво на обслужване. В случай че нивото на услугите не е спазено и е посочено възстановяване на разходите, приложимо към постигането му, Booking.com си запазва правото да събира възстановяване на разходите, което се удържа от нетната сума.
- b. Двете страни се споразумяват, че възстановяването на разходите представлява сума, пропорционална на щетите, причинени от невъзможността на партньора (или на шофьорите, или на крайния автопарк) да постигне това ниво на обслужване. Страните се договарят и потвърждават, че сумите по принцип се определят и изчисляват като процент от нетната ставка, който средно отразява щетите, понесени от Booking.com.
- c. Правото на Booking.com да получава възстановяване на разходи е в допълнение към правото на Booking.com или на който и да е от неговите дистрибуционни партньори да потърси друго обезщетение, което иначе би било на тяхно разположение, и няма да засегне това право.

1.2 Съответствие с документа за оперативните процедури

- a. Партньорът признава, че степента, в която той спазва изискванията, изложени в настоящия документ за оперативните процедури, може да окаже влияние върху броя на резервациите, които може да получи, а Booking.com (и неговите дистрибуционни партньори) си запазва правото да коригира класирането в платформата Booking.com чрез програмата за предпочитани партньори и/или програмата Genius или по друг начин, за да отрази това.

2. ОБЩИ ОПЕРАТИВНИ ПРОЦЕДУРИ

2.1 Работно време и възможност за вземане:

- a. Партньорите трябва да са в състояние да изпълняват и да гарантират, че резервациите се изпълняват от шофьорите, а когато е приложимо — от крайния автопарк, на следната основа:

Начин на резервиране	Ниво на услугата по отношение на възможност за вземане
Партньорски портал	В съответствие с часовете на вземане, които е посочил в партньорския портал.
Приложно-програмен интерфейс (API) на Booking.com за партньори	Двадесет и четири часа в денонощието, седем дни в седмицата, 365 дни годишно независимо от работното му време.

- b. С партньора и шофьора, а когато е приложимо — с крайния автопарк, трябва да може да се осъществи връзка по телефона по всяко време, когато предоставят транспортните услуги на клиентите, независимо от работното им време.

2.2 Приемане:

- a. Резервациите се получават и приемат от партньора в съответствие със следното:

Начин на резервиране	Начин на приемане на резервации или промени в резервация	Ниво на услугата по отношение на приемането
Партньорски портал	Когато бъде изпратена резервация (или промяна), при която часът на вземане не е по-рано от времето за изпълнение, партньорът трябва да положи всички разумни усилия незабавно да приеме (или откаже) резервацията в партньорския портал. Когато партньорът не е заявил приемане, резервацията се счита за приета от него.	<u>В рамките на работното време:</u> Всички разумни усилия без забавяне да приеме (или откаже) резервацията в партньорския портал в рамките на един (1) час след нейното получаване. <u>Извън работното време:</u> Всички разумни усилия без забавяне да приеме (или откаже) резервацията в партньорския портал в рамките на един (1) час след възобновяване на работното време. Когато партньорът не е заявил приемане, резервацията се счита за приета от него.
Приложно-програмен интерфейс (API) на Booking.com за партньори	Когато Booking.com получи известие от системата за резервации на партньора, че резервацията (или промяната) е потвърдена, резервацията се счита за приета от партньора.	Приемане от системата за резервации от партньора трябва да се получи в рамките на десет секунди след като резервацията е направена или променена.

2.3 Специални искания и промени

- a. Booking.com ще предава своевременно подробностите за всички специални искания, отправени от клиента във връзка с дадена резервация, а партньорът е длъжен да положи всички разумни усилия, за да се съобрази и изпълни и да гарантира, че шофьорите и, когато е приложимо, крайният парк се съобразяват и изпълняват всички такива специални искания. Booking.com не носи никаква морална или юридическа отговорност във връзка с такива специални искания и с начина на тяхното изпълнение.
- b. Промени преди пътуването: Ако преди часа на вземане клиентът поиска различно пътуване от посоченото в данните за резервацията, партньорът (и неговият шофьор и/или крайни автопаркове, според случая) насочва клиента да се свърже с отдела на Booking.com за обслужване на клиенти, за да направи тези промени. Партньорът приема и се съобразява с всички промени в резервацията, съобщени от Booking.com преди часа на вземане, без допълнително заплащане, с изключение на това, че всички значителни и съществени изменения (както е основателно определено от Booking.com) на резервацията ще бъдат класифицирани като анулиране от страна на клиента и нова резервация. Всички допълнителни такси за промените, поискани от клиента преди началото на пътуването, следва да се договорят с Booking.com чрез такъв метод, какъвто Booking.com периодично определя (в който случай се счита, че допълнителните такси представляват част от цената на дребно).
- c. Промени по време на пътуването: Ако по време на пътуването клиент поиска различно пътуване от посоченото в данните за резервацията, шофьорът и клиентът трябва да се споразумеят за маршрута и заплащането на допълнителни такси. Партньорът

гарантира, че шофьорът надлежно се съобразява с дребните искания и ги включва като част от първоначалната резервация без допълнително заплащане. Всички корекции и допълнителни такси, договорени с клиента по време на пътуването, клиентът заплаща директно на шофьора (и в този случай допълнителните такси не се считат за представляващи част от цената на дребно).

2.4 Екстри

- a. Екстри може периодично да се договарят между Booking.com и партньора в писмена форма.
- b. Когато е приложимо във връзка с дадена резервация, предоставянето на екстри се счита за част от транспортните услуги, които партньорът и шофьорът и, когато е приложимо, крайният автопарк са задължени и отговорни да предоставят. По тази причина всяка такса за екстри е част от цената на дребно и заедно с екстрите се заплаща по посочените цени. По отношение на тези екстри се прилага възстановяване на разходите (когато е приложимо).

2.5 Назначаване на шофьор и превозно средство:

- a. Партньорът трябва да предостави или да осигури предоставянето на Booking.com на данните за превозното средство и шофьора, приложими за резервацията, в съответствие със следното:

Начин на резервиране	Начин на предоставяне на данните за превозното средство и шофьора	Ниво на услугите по отношение на данните за превозното средство и шофьора
Партньорски портал	Чрез партньорския портал	Възможно най-скоро, но при всички случаи до 1 час преди часа на вземане.
Приложно-програмен интерфейс (API) на Booking.com за партньори	Чрез API на Booking.com за партньори	Възможно най-скоро, но при всички случаи до 1 час преди часа на вземане.

- b. В случай че дадена резервация не бъде възложена на шофьор в съответствие със сроковете, посочени в настоящия параграф 2.5, Booking.com си запазва правото да отмени (и пренасочи) тази резервация. Такава отмяна се третира като отказ от страна на партньора, с изключение на това, че Booking.com може по свое усмотрение да избере да се откаже от правото си на приложимото възстановяване на разходите.
- c. Партньорът гарантира, че шофьорът, на когото е възложено да изпълни дадена резервация, разполага предварително с всички данни за резервацията.

2.6 Проследяване на пътуването на клиента

- a. Ако в съответния полет на клиента до мястото на вземане има промяна (например ако полетът е по-рано или има закъснение), часът на вземане следва да бъде коригиран, за да се отрази разликата между планирания и действителния час на кацане. Това има предимство пред първоначалния час на вземане за конкретната резервация (и всички препратки към часа на вземане се тълкуват по съответния начин) и ще се използва при измерването на съответните нива на обслужване. Например, ако полетът на клиента има 30 минути закъснение, тогава часът на вземане следва да бъде отложен с 30 минути; ако полетът на клиента е с 45 минути по-рано, тогава часът на вземане следва да се измести с 45 минути напред.
- b. Отговорност на партньора е да следи за такива закъснения и/или по-ранни пристигания и да извършва необходимите корекции, за да се гарантира, че шофьорът пристига на мястото на вземане навреме.
- c. В случаите на полети, пренасочени към ново място на вземане, партньорът трябва да положи всички разумни усилия да изпълни резервацията; обаче ако пренасочването е:
 - i. преди времето за изпълнение до ново място на вземане, което партньорът не е в състояние да изпълни, той незабавно уведомява Booking.com, че няма да може да осъществи това ново място на вземане и отменя резервацията като отказ от страна на партньор;
 - ii. след времето за изпълнение до ново място на вземане, което партньорът не е в състояние да изпълни, партньорът третира това като неявяване на клиент и следва стъпките в параграф 2.8b (*Неявяване на клиент*).

2.7 Потвърждения относно шофьор

- a. Партньорът гарантира, че всеки от неговите шофьори, и когато е приложимо, крайният автопарк, осигурява потвърждения относно шофьор по един от следните начини:
 - i. чрез използване на приложението на Booking.com за шофьори за мобилни устройства (или друг начин или система (включително приложно-програмен интерфейс на Booking.com за партньори (ако е приложимо) или партньорския портал), който може да бъде периодично актуализиран по преценка на Booking.com), или
 - ii. по преценка на Booking.com и съгласно договореното с партньора, чрез подобно приложение, използвано от партньора, или друга система, при условие че това приложение или друг начин на комуникация предоставя на Booking.com еквивалентна информация.
- b. Когато от партньора се изисква да осигури потвърждения относно шофьор, партньорът приема и е съгласен с това, че ако шофьорите и/или крайният автопарк не предоставят такива потвърждения относно шофьор, това може да доведе до:
 - i. отказ на плащането за съответната резервация от страна на Booking.com (което Booking.com има право да откаже);
 - ii. отстраняване или изключване на партньора от получаване на резервации (включително изключването му от съответните резултати от търсене);
 - iii. въвеждане в план за подобряване на качеството;
 - iv. пренасочване на бъдещи резервации към друг партньор на Booking.com, и/или
 - v. потвърждаване и събиране от партньора на съответните възстановявания на разходите.
- c. Когато партньор оспорва прилагането на възстановяване на разходи, от него се изисква да представи доказателства към спора или проблема, като предостави на Booking.com точна информация за регистрираните потвърждения относно шофьор. Ако потвърждения относно шофьор липсват или се констатира, че са неточни, партньорът приема и се съгласява, че:
 - i. може да е необходимо да предостави допълнителни данни и доказателства, които той трябва да предостави на Booking.com във възможно най-кратък срок, но не по-късно от седем (7) дни след всяко искане; и

ii. възстановяването на разходите ще се приложи единствено и само по собствена преценка на Booking.com.

2.8 Вземане на клиент и време за изчакване

- a. **Минимален срок за изчакване:** партньорът гарантира, че шофьорът изчаква клиента на мястото на вземане в продължение на минималния срок за изчакване плюс евентуално време за компенсиране (ако е приложимо) за всички резервации.
- b. **Неявяване на клиент:** Ако клиентът не пристигне на мястото на вземане в часа на вземане (или до края на минималния срок за изчакване, когато е приложимо), това може да се счита за „**неявяване на клиент**“. В случай на неявяване на клиент партньорът (или шофьорът или крайният автопарк, според случая) трябва да се свърже с Booking.com като изпрати чрез API съобщение за анулиране или по телефона, за да съобщи за ситуацията и да получи потвърждение, че може да счита резервацията за анулирана и се прилага статус на „оттегляне“, което означава, че партньорът и шофьорът могат да възобновят нормалния си работен процес.

2.9 Пристигане навреме

- a. Партньорът е длъжен да гарантира, че превозното средство и неговият водач са навреме за началото на пътуването („**навреме**“) като пристигнат на мястото на вземане към часа на вземане (с измененията в този час с евентуално време за компенсиране или съгласно параграф 2.6 (*Проследяване на пътуването на клиента*)). За яснота шофьор и превозно средство може да са навреме само след като са пристигнали на определеното място за среща в местата на вземане, посочени в партньорския портал и/или API на Booking.com за партньори. Booking.com и партньорът договарят конкретни места за среща за местата на вземане в големите пътнически центрове (летища, железопътни гари и пристанища).
- b. Във всички случаи шофьор или превозно средство, който или което не присъства навреме на правилното място за среща в място на вземане, ще бъде третиран/о в съответствие с нивата на услугите, посочени по-долу:

Вид място на вземане	Определение	Възстановяване на разходите (дължимо от партньора като % от нетната сума за конкретната резервация)
Всички места на вземане	Неявяване на шофьор	150%
	Всяко закъснение на шофьор, за което партньорът не може да представи доказателство на Booking.com, че той или шофьорът, или крайният автопарк (според случая) се е свързал с клиента, за да го уведоми за закъснението на шофьора	150%
Място на вземане, различно от летище	Закъснение на шофьор до 15 минути след часа на вземане, за което партньорът може да представи на Booking.com доказателство, че той или шофьорът, или крайният автопарк (според случая) се е свързал с клиента, за да го уведоми за закъснението на шофьора	50%
	Закъснение на шофьор повече от 15 минути след часа на вземане	150%
Място на вземане от летище	Закъснение на шофьор до 20 минути след часа на вземане, за което партньорът може да представи на Booking.com доказателство, че той или шофьорът, или крайният автопарк (според случая) се е свързал с клиента, за да го уведоми за закъснението на шофьора	50%
	Закъснение на шофьор повече от 20 минути до 30 минути след часа на вземане, за което партньорът може да представи на Booking.com доказателство, че той или шофьорът, или крайният автопарк (според случая) се е свързал с клиента, за да го уведоми за закъснението на шофьора	80%
	Закъснение на шофьор повече от 30 минути след часа на вземане	150%

- c. Партньорът трябва да уведомява Booking.com и клиента относно евентуални закъснения на шофьора възможно най-рано предварително, чрез API на Booking.com за партньори ако е наличен, в противен случай по телефона.

3. СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО

3.1 Предоставяне на услугата:

- a. Партньорът гарантира, че шофьорите:
- винаги се държат професионално и любезно с клиентите, оказват помощ на клиента и го ориентират, когато е възможно;
 - се вслушват в желанията на клиента относно средата в превозното средство и се съобразяват с тях, по-специално зачитат правото на неприкосновеност на личния живот на клиента в рамките на превозното средство;
 - използват познанията си за пътищата и за текущите условия на движение, за да изпълнят резервацията възможно най-бързо и безопасно;
 - проверяват дали поемат правилния клиент, като попитат за името му и се уверяват, че са информирани за правилното място на оставяне, и
 - достигат или надвишават минималната оценка, определена от Booking.com за територията, която Booking.com може периодично да актуализира по своя преценка.
- b. Партньорът осигурява и гарантира, че шофьорите, а когато е приложимо — крайният автопарк, осигуряват относно превозните средства следното:
- превозните средства са безопасни, чисти, в тях не се пуши, без силни миризми, удобни, в пълна изправност и с определения брой места за пътници и пространство за багаж, посочени в резервацията, за използване от клиента, и
 - превозните средства отговарят конкретно на всички изисквания относно тях, посочени в резервацията, включително по отношение на качеството и обслужването.
- c. Ако по време на пътуването превозното средство се повреди или участва в пътнотранспортно произшествие, партньорът поисква от водача да се опита да завърши пътуването във възможно най-кратък срок, ако това е безопасно и осъществимо. Като алтернатива партньорът организира и осигурява друг начин клиентът да завърши пътуването си.

3.2 Наблюдение на качеството на изпълнение:

- a. Партньорът се уверява, че транспортните услуги се извършват в съответствие с най-високите стандарти за качество; това включва, но не се ограничава до, следното:
- след като получи резервацията, партньорът се уверява, че тя незабавно се възлага на шофьор съобразно съответното ниво на услугите;
 - като се уверява, че се осигуряват точни потвърждения относно шофьор; регистрираните потвърждения относно шофьор ще се считат за неточни, ако:
 - се изпращат по едно и също време;
 - се изпращат от невярно местоположение;
 - като поддържа добра средна оценка според отзивите съгласно определеното от Booking.com;
 - като поддържа нисък процент на откази съгласно определеното от Booking.com;
 - като поддържа нисък процент инциденти съгласно определеното от Booking.com;
 - като поддържа добри оценки след пътуването съгласно определеното от Booking.com.
- 3.3 По електронна поща или чрез партньорския портал Booking.com ще информира партньора за валидните към момента минимални очаквания за качество, а партньорът е длъжен да ги спазва и да гарантира, че шофьорите, и когато е приложимо — крайният автопарк, ги спазват.
- 3.4 За да може партньорът да е запознат с оценките си във връзка със стандартите за качество, Booking.com може периодично да му предоставя определени данни относно качеството, които включват оценките и процентите, посочени в параграф 3.2a. Booking.com може да споделя с партньора също и допълнителни данни относно качеството, например извадки от отзиви и коментари на клиенти; когато Booking.com предоставя на партньора такава информация и тя съдържа лични данни, те се считат за данни на Booking.com и се прилага клауза 13 (*Защита на данните и сигурност*) от общите правила и условия.

3.5 Неспазване на стандартите за качество:

- a. Партньорът признава и се съгласява, че ако не спазва горепосочените стандарти за качество, това може да доведе до:
- намаляване от страна на Booking.com на броя на резервациите, изпращани на партньора и/или на шофьорите, и/или на крайния автопарк, или на неговия, или техния процентен дял, или географски обхват за потенциални резервации;
 - въвеждане на партньора в план за подобряване на качеството;
 - прекратяване на споразумението или временно преустановяване на неговото действие;
 - намаляване на обхвата, капацитета или класирането на партньора в платформата на Booking.com;
 - пренасочване на резервации към друг партньор на Booking.com.

3.6 Оплаквания от страна на клиенти или шофьори

- a. Партньорът е длъжен да разследва бързо и обстойно оплакванията, които получава от клиенти, шофьори или чрез Booking.com от името на тези страни, в съответствие със своята процедура за разглеждане на оплаквания, както и в съответствие с други разумни указания, насоки и процедури за разглеждане на оплаквания, за които Booking.com може периодично да уведомява партньора. Партньорът е длъжен да предава на Booking.com подробности за всички такива оплаквания и цялата свързана с тях информация (включително резултатите от разследването) във възможно най-кратък срок и във всички случаи в рамките на не повече от седем (7) дни след момента, когато първоначално е узнал за оплакването.
- b. Ако клиент се оплаче относно конкретен аспект на пътуването, Booking.com има право да задържи плащането към партньора на остатъка от нетната сума за резервацията, свързана с това пътуване, докато оплакването не бъде уредено по начин, който удовлетворява Booking.com.

3.7 Нива на услугите във връзка с предоставянето на коректна услуга:

- a. Когато оплакване от страна на клиент относно пътуване бъде потвърдено от екипа на Booking.com за обслужване на клиенти и попада в някоя от посочените по-долу категории, то се счита за нарушение на нивото на услугите за предоставяне на клиента на коректна услуга с добро качество и партньорът е задължен за съответното възстановяване на разходите:

Категория на оплакването	Възстановяване на разходите (дължимо от партньора като % от нетната сума за конкретната резервация)
Предоставено неправилно превозно средство	25%
Незавършено пътуване	25%
Партньорът не е предоставил някои екстри	25%
За пътуването е осигурено споделено превозно средство (т.е. шофьорите возят няколко различни клиенти по едно и също време)	150%
Други оплаквания от страна на клиенти, потвърдени от служители на Booking.com за обслужване на клиенти (например поради това, че превозното средство е било мръсно, неудобно, със забележима неприятна миризма, водачът е шофирал с несъобразена скорост или се е държал непрофесионално, избран е грешен маршрут, и др.).	25%

3.8 Програма за предпочитан партньор

- a. Партньорът приема, че Booking.com осигурява програма за преференции въз основа на критериите за допустимост, която предоставя на определени отговарящи на изискванията партньори по-големи преференции при осигуряването на резервации. В партньорския портал партньорът може да провери дали отговаря на изискванията за включване в програмата за предпочитан партньор. Параметрите за допустимост се определят от Booking.com по негово усмотрение и се основават на: i) ниски цени; ii) показатели за качество (като осигуряване на точни потвърждения относно шофьор, средна оценка според отзивите, процент на откази, процент инциденти, оценки след пътуването), като всички те се измерват на месечна база въз основа на резултатите от предходния месец, и iii) (когато е приложимо) предоставяне на партньорски оферти Genius и/или допустимост за участие в програмата Genius. Партньорът приема, че когато пожелае да напусне програмата за предпочитан партньор, той трябва да представи на Booking.com предизвестие за това в писмена форма.

3.9 Програма Genius

- a. Партньорът приема, че Booking.com осигурява програмата Genius, предоставяща на клиентите, които са част от нея, достъп до различни стимули и промоции за клиенти. Партньорът разбира и приема, че достъпът за партньори, които да предоставят на клиенти стимули и промоции чрез програмата Genius, ще зависи от критериите за допустимост („допустимост за участие в програмата Genius“), определени от Booking.com и периодично съобщавани на партньора.
- b. Партньорът признава и потвърждава, че когато приеме да участва в програмата Genius чрез спонсорирана от него отстъпка от цената на дребно, цените или друг стимул (например безплатно предоставяне на превозно средство от по-висок клас, безплатни екстри или други по-благоприятни за клиента условия за резервацията и/или пътуването) („партньорска оферта Genius“), той е длъжен да предостави такава оферта за всички приложими резервации и за периода („срок на промоция Genius“), договорен с Booking.com в писмена форма.
- c. Партньорът приема, че когато пожелае да прекрати партньорска оферта Genius или да се оттегли от програмата Genius, той трябва да уведоми Booking.com за оттеглянето си най-малко 30 (тридесет) дни предварително, и че когато желае да се включи отново в програмата Genius и/или да предостави партньорска оферта Genius, това повторно включване може да подлежи на период на задържане (т.е. срок за изчакване), описан по-подробно в условията за допустимост за участие в програмата Genius или съобщен по друг начин на партньора в писмена форма от Booking.com.

4. АНУЛИРАНИЯ

- 4.1 Когато някоя страна е анулирала резервация, се прилага възстановяване на разходите в съответствие със следното:

Вид анулиране	Време на анулирането	Възстановяване на разходите (като % от нетната сума за съответната резервация)	Страна, задължена за възстановяването на разходите
Анулиране от страна на клиент	По-дълго от срока за анулиране преди часа на вземане	Не се възстановяват разходи	Не е приложимо
	По-кратко от срока за анулиране преди часа на вземане	Не е приложимо Третира се като завършено пътуване ¹	Не е приложимо
Неявяване на клиент	Не е приложимо	Не е приложимо	Не е приложимо

¹ Съгласно клауза 7.7 (Анулиране от страна на клиент и неявяване на клиент) от общите правила и условия

Вид анулиране	Време на анулирането	Възстановяване на разходите (като % от нетната сума за съответната резервация)	Страна, задължена за възстановяването на разходите
		Третира се като завършено пътуване ²	
Отказ от страна на партньор	Повече от 24 часа преди часа на вземане	Не се възстановяват разходи	Не е приложимо
	По-малко от 24 часа, но повече от 2 часа преди часа на вземане	100 %	Партньор
	Два часа или по-малко преди часа на вземане	150%	Партньор
Анулиране от страна на Booking.com по вина на партньор ³	По-дълго от срока за анулиране преди часа на вземане	Не се възстановяват разходи	Не е приложимо
	По-кратко от срока за анулиране преди часа на вземане	100 %	Партньор
Анулиране от страна на Booking.com — без вина ⁴	По-дълго от срока за анулиране преди часа на вземане	Не се възстановяват разходи	Не е приложимо
	По-кратко от срока за анулиране преди часа на вземане	100 %	Booking.com

5. ПРОМЕНИ В ОПЕРАТИВНИЯ ДОКУМЕНТ НА ПАРТНЬОРА

- 5.1 Booking.com може периодично да актуализира и изменя настоящия оперативен документ на партньора или част от него, включително нивата на услугите и приложимите възстановявания на разходи, след уведомяване на партньора в срок не по-кратък от тридесет (30) дни предварително, като уведомлението може да бъде изпратено по електронна поща или по друг начин, разрешен съгласно споразумението между Booking.com и партньора. По време на срока на уведомлението партньорът може, ако реши, да прекрати споразумението си с Booking.com. Всяка актуализирана или изменена версия на настоящия оперативен документ на партньора заменя и отменя действащата към момента версия, считано от датата, посочена в уведомлението. Ако в рамките на срока, посочен в настоящия параграф, партньорът не представи на Booking.com известие за прекратяване, тогава измененият/актуализираният оперативен документ на партньора се счита за приет от партньора.

² Съгласно клауза 7.7 (Анулиране от страна на клиент и невявяване на клиент) от общите правила и условия

³ Прилага се, когато (по основателно мнение на Booking.com) се счита, че вината е на партньора или на свързани с него лица

⁴ Прилага се, когато (по основателно мнение на Booking.com) се счита, че партньорът или свързаните с него лица нямат вина

ЧАСТ 2: СПОРАЗУМЕНИЕ ОТНОСНО НИВАТА НА УСЛУГИТЕ В ПРИЛОЖНО-ПРОГРАМНИЯ ИНТЕРФЕЙС НА BOOKING.COM ЗА ПАРТНЬОРИ

1. ПРИЛОЖИМОСТ

- 1.1 Настоящата част 2: Споразумение относно нивата на услугите в приложно-програмния интерфейс (API) на Booking.com за партньори се прилага само ако партньорът е свързан към платформата на Booking.com чрез API на Booking.com за партньори.

2. ПРИЛОЖНО-ПРОГРАМЕН ИНТЕРФЕЙС (API) НА BOOKING.COM ЗА ПАРТНЬОРИ

- 2.1 Страните признават и се съгласяват, че функционирането на API на Booking.com за партньори няма да бъде без прекъсвания или без грешки и е възможно да временно да спира поради причини извън разумния контрол на страните. API на Booking.com за партньори се предоставя „както е“ и без каквито и да било гаранции.
- 2.2 Независимо дали партньорът се свързва с API на Booking.com за партньори директно или чрез трета страна, доставчик на технология („доставчик трета страна“), партньорът се съгласява със следното:
- a. **Ниво на услугата по отношение на периода на активност:** Партньорът е длъжен да полага всички разумни от търговска гледна точка усилия да предлага услугите в целия свят при целеви период на активност за връзка 99,8 %. Където „период на активност“ означава минутите, през които системата за резервации на партньора е свързана към API на Booking.com за партньори, като по този начин се дава възможност транспортните услуги да са на разположение за клиенти, които да заявяват и извършват пътувания, отчитани в течение на календарен месец. Всички външни фактори, които допринасят за спиране на услугата, като например неизправност на връзката на доставчика на интернет услуги, закъснение в публичния интернет, проблеми с маршрутизирането в опорната мрежа на интернет и др. са извън обхвата на нивото на услугата по отношение на периода на активност.
- b. **Спазване на изискванията относно API за партньори:** Партньорът е длъжен да не причинява смущения, прекъсване, загуба на достъпност или да влияе по друг неблагоприятен начин на функционалността на API на Booking.com за партньори и е длъжен да изпълнява и спазва всички разумни искания, отправяни периодично от Booking.com във връзка с интегрирането, функционирането, поддръжката, прекъсването, временното преустановяване и прекратяването на използването на API на Booking.com за партньори.
- c. **Нови версии на API:** Booking.com може понякога да пуска нови версии на своя API за партньори с нови функционалности и характеристики. За да се избегнат смущения в дейността на партньора, Booking.com ще положи разумни усилия да поддържа обратна съвместимост с най-малко една по-стара версия. В случай че това не е възможно или ако Booking.com избере да прекрати използването на по-стара версия на своя API за партньори, Booking.com ще уведоми предварително партньора да премине към нова версия на API на Booking.com за партньори.
- d. **Отговори на крайните точки на API:** Партньорът е длъжен да гарантира ниво на услугата по отношение на времето за отговор (включително мрежово време от центъра за данни на оператора) за всяка крайна точка, както следва:

Крайна точка	Ниво на услугата по отношение на времето за отговор	
За резултати от търсене на наличност: /v2/search-results	Прагове	Ниво на услугата по отношение на времето за отговор
	99,95 % процентил От всички резервации 99,95 в рамките на 1000 милисекунди	<1000 милисекунди (средно за един месец)
	100 %	<2500 милисекунди (средно за един месец)
За изтегляне на списък с резервации на партньор: /v1/bookings	Партньорът трябва да предприема това не по-често от на всеки пет минути.	
За приемане или отказ на резервация: /v1/bookings/.../responses	Приемане или отказване на резервация или изменения в съответствие с нивата на услугите, посочени в параграф 2.2 на част 1: Общо споразумение за нивата на обслужване и оперативните процедури.	
За предоставяне на данни за превозното средство и шофьора: /v2/bookings/.../assignDriver	Предоставяне на данните за превозното средство и шофьора в съответствие с нивата на услугите, посочени в параграф 2.5 на част 1: Общо споразумение за нивата на обслужване и оперативните процедури.	

3. УПРАВЛЕНИЕ НА ИНЦИДЕНТИ

- 3.1 Партньорът е длъжен да положи всички разумни усилия да гарантира, че когато открие случай на непланирано прекъсване, дефект или друго нарушение на връзката си към API на Booking.com за партньори или проблеми с пълната функционалност и действие на връзката или с предоставянето на транспортните услуги (и/или агрегаторните услуги на платформата, в зависимост от случая) („инцидент“), той незабавно ще извърши следното:
- a. уведомява Booking.com писмено с подробности за инцидента в рамките на тридесет (30) минути след настъпването на инцидента (независимо дали той се случва в работно време или не);
- b. предприема незабавни коригиращи действия за разрешаване на инцидента възможно най-скоро (или изисква от своя доставчик трета страна да предприеме незабавни коригиращи действия възможно най-скоро);
- c. по искане на Booking.com предоставя пълни подробности за инцидента като например доклад за основната причина след инцидента, и
- d. информира в достатъчна степен Booking.com за състоянието и очакваното време на разрешаване на инцидента.
- 3.2 Партньорът е длъжен да извършва редовно резервно копиране на данни (бекъп), така че дългите периоди на неактивност да може да се избягват, а в случай на инцидент всички данни да могат да бъдат възстановени и предоставени отново на разположение след максимум 24 часа.

4. ПЛАНИРАНИ ПРЕКЪСВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОМЕНЕТЕ

- 4.1 Ако партньорът направи промяна в своята система, която би повлияла на връзката му с API на Booking.com за партньори по отношение на функционалност, обхват или качество, партньорът е длъжен да информира Booking.com за тази промяна чрез

помощния център за партньори предварително и възможно най-скоро, и при всички случаи до две (2) седмици преди извършването на промяната.

- 4.2 Разрешено е партньорът да предприема планирани прекъсвания за поддръжка („**планирано прекъсване**“), при условие че гарантира следното:
 - a. има не повече от осем (8) часа планирани прекъсвания на календарен месец;
 - b. всяко планирано прекъсване продължава не повече от два (2) часа с интервал от време най-малко четири (4) часа между отделните планирани прекъсвания;
 - c. планирано прекъсване не се извършва между петък 19:00 ч. по Гринуич и неделя 23:59 ч. по Гринуич, освен когато:
 - i. дейностите са необходими за отстраняване на съществен инцидент, като в този случай Booking.com се уведомява писмено възможно най-рано, или
 - ii. Booking.com е дал предварително писмено съгласие за прекъсването.

ЧАСТ 3: РЕЗЕРВАЦИИ ЗА ПЪТУВАНЕ КЪМ МОМЕНТА И БЛИЗО ДО МОМЕНТА НА ЗАЯВЯВАНЕ

1. ПРИЛОЖИМОСТ

- 1.1 Настоящата част 3: Резервации за пътуване към момента и близо до момента на заявяване се прилага само ако партньорът се е споразумял писмено с Booking.com да даде възможност за такива резервации.
- 1.2 Определени изисквания на настоящия оперативен документ на партньора се изменят за резервации за пътуване към момента или близо до момента на заявяване както следва:

Препратка	Тема	Изисквания по отношение на резервации за пътуване близо до момента на заявяване	Изисквания по отношение на резервации за пътуване към момента на заявяване
Параграф 2.2 (Приемане)	Ниво на услугата по отношение на приемането	Приемане от системата за резервации от партньора трябва да се получи в рамките на десет секунди след като резервацията е направена или променена.	Приемане от системата за резервации от партньора трябва да се получи в рамките на десет секунди след като резервацията е направена или променена.
Параграф 2.5 (Назначаване на шофьор и превозно средство)	Ниво на услугата по отношение на данните за шофьора и превозното средство	Възможно най-скоро, но при всички случаи до 15 минути преди часа на вземане.	В рамките на 10 секунди, след като резервацията е направена.
Параграф 2.6 (Проследяване на пътуването на клиента)	Изискване да се поеме задължение за проследяване на пътуването на клиента	Изисква се в съответствие с параграф 2.6.	Не се изисква спазване на параграф 2.6.
Параграф 2.8а (Минимален срок за изчакване)	Изискване да се изчака на мястото на вземане в продължение на минималния срок за изчакване	Изисква се в съответствие с параграф 2.8а.	Изисква се в съответствие с параграф 2.8а с изключение на това, че се прилагат следните определения: „Минимален срок за изчакване на летище“ означава, за място на вземане от летище, пет минути след часа на вземане или такъв по-дълъг срок какъвто партньорът е договорил със своите крайни автопаркове и/или шофьори. „Минимален срок за изчакване на място, различно от летище“ означава, за място на вземане, различно от летище, пет минути след часа на вземане или такъв по-дълъг срок какъвто партньорът е договорил със своите крайни автопаркове и/или шофьори.
Параграф 2.9b (Пристигане навреме)	Изискване за спазване на нивото на услугата по отношение на пристигането навреме и плащане на съответните възстановявания на разходите	Не се изисква спазване на параграф 2.9b.	Не се изисква спазване на параграф 2.9b.
Параграф 3.7 (Нива на услугите във връзка с предоставянето на коректна услуга)	Изискване за спазване на нивото на услугата по отношение на предоставянето на коректна услуга и плащане на съответните възстановявания на разходите	Изисква се в съответствие с параграф 3.7.	Не се изисква спазване на параграф 3.7.
Параграф 4 (Анулирания)	Изискване за спазване на нивото на услугата по отношение на анулиранията и плащане на съответните възстановявания на разходите	Не се изисква спазване на параграф 4.	Не се изисква спазване на параграф 4.
Програма за предпочитан партньор	Показатели за качество, които са включени с цел да се определи дали партньорът отговаря на изискванията за включване в програмата за предпочитан партньор	Показателите за качество при резервации за пътуване близо до момента на заявяване не допринасят за допустимостта за участие в програмата за предпочитан партньор.	Показателите за качество при резервации за пътуване към момента на заявяване не допринасят за допустимостта за участие в програмата за предпочитан партньор.

- 1.3 За избягване на съмнение, всички останали условия, изложени в настоящия документ за партньорска програма, се прилагат за и във връзка с резервации за пътуване към и близо до момента на заявяване.