

Toimintaohjeet markkinapaikalle: Matkustajat

Haluamme, että kaikkien Bolt-kokemus on turvallinen, sujuva ja miellyttävä. Suojaamalla markkinapaikkamme toimivuutta varmistamme, että kuljettajat voivat tarjota palveluja turvallisessa ja tuottavassa ympäristössä, että matkustajat saavat nopeaa ja miellyttävää palvelua, ja että BOLT-markkinapaikka voi jatkaa toimintaansa kestävästi.

Olemme luoneet luettelon selkeistä toimintaohjeista markkinapaikalle, joiden avulla jokainen matkustaja voi osaltaan auttaa hyvän toimintaympäristön ylläpitämistä. Niitä noudattamalla autat varmistamaan kuljettajille turvallisen ja mukavan työpaikan, jonka ansiosta kyytien toteuttaminen on sujuvaa.

Jokaisen matkustajan tulee noudattaa näitä yksinkertaisia sääntöjä:

- Ole aina kohtelias kuljettajalle ja kunnioita hänen autoaan;
- Vältäthän matkojen tarpeettomia peruutuksia; peruuttaminen pitkittää matkustusaikaasi ja tuhlaa myös kuljettajan aikaa;
- Tule aina noutopaikalle odottamaan kyytiäsi. Odota kuljettajaa valppaana, äläkä anna kuljettajan odotella itseäsi liian pitkään.

Minkä tahansa edellisiin periaatteisiin kohdistuva jatkuva laiminlyönti vahingoittaa suoraan BOLT-markkinapaikan toimivuutta ja riittää virallisen varoituksen antamiseen tai kyydinvälityspalvelujen tarjoamisen keskeyttämiseen.

Miksi nämä periaatteet ovat tärkeitä Bolt-markkinapaikalle?

Ole aina kohtelias kuljettajalle, ja kunnioita hänen aikaansa ja autoansa. Näin toimimalla autat kuljettajia työskentelemään tehokkaasti, ja sen ansiosta sinä ja muut matkustajat saatte nopeasti hyvää palvelua aina kun sitä tarvitsette.

Kun olet kohtelias kuljettajalle ja kunnioitat hänen autoaan, autat osaltasi tekemään hänen työympäristöstään tehokkaan ja mielekkään, minkä ansiosta kyytipalveluja on kannattavampaa tarjota. Tällaisen työympäristön ansiosta voimme luoda markkinapaikan, jossa kuljettajat toimivat mielellään. Mitä enemmän kuljettajia on saatavilla, sitä nopeammin pääset määränpäähäsi.

Kaikille sattuu toisinaan tilanteita, joissa kyyti on pakko peruuttaa; se on aivan selvää. Mutta monien turhien peruutusten tekeminen tuhlaa kuljettajien aikaa ja vaikuttaa myös kielteisesti muiden matkustajien kokemukseen viemällä kuljettajien ajan kyyteihin, joita ei koskaan ajeta loppuun. Jos tilaus peruutetaan kun kuljettaja on jo edennyt merkittävästi kohti noutopaikkaa, voidaan asiakkaalta periä peruutusmaksu, jonka tarkoituksena on korvata kuljettajalle aiheutunut vaivannäkö. Se ei kuitenkaan riitä korvaamaan sitä haittaa, joka markkinapaikalle aiheutuu tämällyypisistä toistuvasta, liiallisesta toiminnasta, joka vaikuttaa myös muiden matkustajien mahdollisuuksiin löytää vapaa kuljettaja nopeasti. Se ei myöskään täysin korvaa menetettyä tulonhankintamahdollisuutta kuljettajalle, jonka kyyti perutaan.

Jos olet tilannut kyydin etkä voikaan käyttää sitä tai et enää tarvitse sitä, peruuttaminen on joka tapauksessa huomattavasti parempi vaihtoehto kuin paikalle saapumatta jättäminen kuljettajan jo saavuttua. Ymmärrämme, että joskus peruutus on tarpeen, mutta paikalle saapumatta jättäminen tuhlaa kuljettajien aikaa ja vie myös muilta matkustajilta mahdollisuuden käyttää kyseisen kuljettajan palveluita siihen asti, kunnes kyyti on peruttu tai käytetty.

Kuinka näiden periaatteiden noudattamista valvotaan?

Ole aina kohtelias kuljettajalle ja kunnioita hänen autoaan:

Otamme minimissään huomioon arvostelut, jotka kuljettajat antavat matkustajille tietyllä aikavälillä viimeisimmistä kyydeistä. Myös muut tekijät, kuten asiakaspalveluun tehdyt ilmoitukset, voidaan ottaa huomioon. Jos kuljettajien antaman palautteen yhteenveto tietystä matkustajasta laskee tietyn tason alapuolelle, kyseiselle matkustajalle voidaan antaa virallinen varoitus tai hänen käyttöoikeutensa voidaan jädtyttää tai poistaa.

Yleisesti suosittelemme kohtelevaan kuljettajaa kuten haluaisit itsekin tulla kohdelluksi, ja käyttäytymään hänen autossaan kuten haluaisit muiden käyttäytyvän omassa autossasi. Olemme koonneet tähän myös tarkemman listan käyttäytymissuosituksista, joiden rikkominen voi johtaa kielteiseen palautteeseen kuljettajalta:

- Varo, ettet vahingoita kuljettajan autoa millään tavalla.
- Ole ystävällinen ja kohtelias. Älä huuda kuljettajalle tai nimittele häntä.
- On hyvä välttää kiistanalaisia tai paljon tunteita herättäviä aiheita, kuten politiikkaa.
- Jos sinusta tuntuu, että saatat oksentaa tai sinulle tulee muuten huono olo, pyydä kuljettajaa pysähtymään.
- Älä anna kuljettajan odotella itseäsi pitkään noutopaikalla.

Pyri siihen, ettet joutuisi peruuttamaan kyytiäsi, ellei ole aivan pakko:

Ymmärrämme, että peruutukset ovat välttämättömiä toisinaan; ehkä suunnitelmat muuttuvat, joudutkin jäämään lähtöpaikkaasi yllättäen, unohdit lompakkosi etkä löydäkään sitä, tai kenties sinulle osoitettu kuljettaja ei pääsekään luoksesi tarpeeksi nopeasti. Nämä seikat huomioidaan markkinapaikan periaatteissamme. Seuraamme taipumusta toistuviin peruutuksiin, ja jos kyseinen toiminta saavuttaa tietyn raja-arvon, matkustaja voi saada virallisen varoituksen tai hänen käyttöoikeutensa voidaan evätä tai poistaa.

Tule aina noutopaikalle odottamaan kyytiäsi. Odota kuljettajaa valppaana, äläkä anna kuljettajan odotella itseäsi pitkään:

Mikään ei tuhlaa kuljettajan aikaa enemmän kuin se, ettei matkustaja tulekaan noutopaikalle kyytiä varten. Tiedämme kuitenkin, että kaikki tästä syystä päättäneet kyydit eivät aina suinkaan johdu siitä, että matkustaja jätti tahallaan saapumatta paikalle. Toisinaan kuljettajan ja matkustajan voi olla hankalaa löytää toisensa, mikä voi johtaa siihen, että kuljettaja peruuttaa kyydin ja ilmoittaa, ettei matkustaja saapunut paikalle, vaikka todellisuudessa matkustaja etsi aktiivisesti autoa. Tästä syystä seuraammekin pitkällä aikavälillä toistuvaa toimintaa, joka osoittaa tehtyjen tilausten laiminlyöntiä ja siten vahingoittaa huomattavasti BOLT-markkinapaikan toimintakykyä. Emme kiinnitä huomiota yksittäistapauksiin.

Tässä muutama vinkki, joiden avulla kyytien peruuntuminen tästä syystä voidaan ehkäistä:

- Pidä kuljettajasi saapumista silmällä sovelluksessa. Yritä päästä noutopaikalle ennen kuljettajan saapumista
- Jos et pääse noutopaikalle heti, soita tai lähetä viesti kuljettajalle ja kerro hänelle, että olet tulossa
- Jos kuljettajan löytäminen on hankalaa, soita tai lähetä viesti etsimisen helpottamiseksi

Yleensä jo yhteydenpito auttaa paljon ja voit varmistaa, että kuljettaja odottaa sinua eikä peruuta kyytiä, koska et saapunut paikalle.

Mitä tapahtuu, jos rikon periaatteita?

Emme haluaisi rajoittaa palvelujemme käyttöä, mutta meillä on velvollisuus käyttäjiä ja alihankkijoitamme kohtaan BOLT-markkinapaikan käytettävyyden varmistamiseksi. Siitä johtuen tässä kuvattu käytettävyyteen vaikuttava toistuva, vahingollinen käytös voi johtaa matkustajan käyttöoikeuden jäädyttämiseen kyytipalveluissa kuuden kuukauden ajaksi.

Mikäli havaitsemme tällaista käytöstä, saat varoituksen Bolt-sovelluksessa seuraavan kerran kyytiä tilatessasi. Varoitukseen sisältyy linkki näihin periaatteisiin, jotta voit kerrata ne ja välttää jatkotoimet, jos haluat jatkaa alustan käyttöä.

Jos havaitsemme jatkossakin BOLT-markkinapaikkaa vahingoittavaa käytöstä, käyttöoikeutesi kyytipalveluihin jäädytetään tai poistetaan. Tällöin näet siitä ilmoituksen yrittäessäsi tilata kyytiä, etkä voi enää jatkaa kyytipalvelujen käyttöä.

Mitä voin tehdä, jos menetän käyttöoikeuteni?

Käyttöoikeutesi voidaan poistaa vain kyytien tilaamisen suhteen (ei kaikista muista Bolt-palveluista), tai itse sovelluksesta. Voit tällöin käyttää sovellusta muihin tarkoituksiin, kuten skoottereiden käyttöön, sähköajoneuvojen vuokraukseen, kyytihistoriasi ja tilitietojesi tarkasteluun, ja tehdäksesi yhteydenoton asiakaspalveluumme huolenaiheistasi.

Voinko valittaa käyttöoikeuden menettämisestä?

Jos uskot, että käyttöoikeutesi poistettiin tai jäädytettiin väärin perustein tai vahingossa, sinulla on oikeus ottaa yhteyttä Boltin asiakaspalveluun sovelluksen kautta ja pyytää käyttöoikeuden poiston tarkistamista.

Jos haluat tietää, miten Bolt käsittelee kyseisiin päätöksiin liittyviä tietojasi, tutustu Tietosuojailmoitukseemme, jonka voit lukea [täällä](#).