

Azt szeretnénk, ha mindenki biztonságos, zökkenőmentes és kielégítő tapasztalatokat szerezhetne a Bolttal. A Bolt Marketplace integritásának védelmével biztosítjuk, hogy a járművezetők biztonságos és produktív környezetben nyújthassák szolgáltatásaikat, az utasok gyors és élvezetes szolgáltatásokat kapjanak, és a Bolt Marketplace továbbra is fenntartható módon működhessen.

Annak érdekében, hogy egyértelmű elvárásokat támasszunk azzal kapcsolatban, hogy Ön, az Utas, hogyan segíthet nekünk ennek a környezetnek a megteremtésében, a Marketplace Magatartási Irányelvek listáját adjuk közre. Ezek betartásával Ön segít abban, hogy a járművezetők biztonságban és boldogok legyenek, és az Ön érdekében közlekedhessenek az utakon.

Ezek egyszerű ökölszabályok, amelyeket az utasoknak követniük kell:

- Mindig legyen kedves a sofőrrel, és tisztelje az autóját;
- Próbálja meg nem lemondani a fuvart, hacsak nem muszáj, mert így tovább tart eljutni oda, ahová megy, és a sofőr idejét is pazarolja;
- Mindig jelenjen meg a fuvarra. Tartsa szemmel az érkező sofőrt, és ne várakoztassa meg túl sokáig.

A fenti szabványok bármelyikének következetes be nem tartása közvetlenül sérti a Bolt Marketplace integritását, és elegendő ahhoz, hogy figyelmeztetést vagy felfüggesztését vonja maga után a fuvar rendelési szolgáltatások igénylésének.

Miért fontosak ezek az iránymutatások a Bolt Marketplace számára?

Legyen kedves a sofőrrel, és tisztelje az idejét és az autóját. Ezzel lehetővé teszi a sofőrök számára a hatékony munkavégzést, ami lehetővé teszi, hogy Ön és a többi utas gyors és élvezetes szolgáltatást kapjon, amikor csak szüksége van rá.

Ha kedvesek vagyunk a sofőrrel és tiszteljük az autóját, az produktív és kielégítő környezetet teremt a sofőrök számára, hogy felajánlják szolgáltatásaikat. Ennek a környezetnek a megteremtésével olyan piacot hozunk létre, ahol a járművezetők szívesen tartózkodnak. Minél több sofőr áll rendelkezésre, annál gyorsabban eljuthat oda, ahová szeretne.

Mindenkinek szüksége van arra, hogy időnként lemondjon egy fuvart, ez teljesen rendben van. De a túlzott lemondás pazarolja a sofőrök idejét, és negatívan befolyásolja a többi utas élményét, mivel lefoglalja ezeket a sofőröket olyan megrendelésekkel, amelyeket nem tudnak teljesíteni. A megrendelés lemondásáért bizonyos esetekben lemondási díj kerül felszámolásra, ha a sofőr már jelentős előrehaladást tett az átvételi hely felé vezető úton, amelynek célja, hogy a sofőrt kárpótolja a fáradozásáért. Ez azonban nem elegendő ahhoz, hogy ellensúlyozza az ilyen típusú, ismétlődő és következetes viselkedésnek a piacra gyakorolt hatását, amely más utasok azon képességére van hatással, hogy olyan járművezetőkkel kerüljenek kapcsolatba, akik gyorsan el tudnak menni hozzájuk. Emellett a lemondási díj nem téríti meg teljes mértékben a sofőr számára az elmaradt bevételi lehetőséget sem, amelyet egy másik fuvar teljesítésével realizálhatott volna.

Ha megrendelt egy fuvart, és nem tudja igénybe venni, vagy már nincs rá szüksége, a fuvar lemondani sokkal jobb, mint egyszerűen nem megjelenni, amikor a sofőr megérkezik. Megértjük, hogy néha szükség van a lemondásra, de ha nem jelenik meg a fuvarra, azzal a sofőr idejét pazarolja, és a többi utas nem fér hozzá a sofőr szolgáltatásaihoz, amíg a megrendelését le nem mondja vagy be nem fejezi.

Hogyan érvényesítik ezeket az iránymutatásokat?

Mindig legyen kedves a sofőrrel, és vigyázzon az autójára:

Figyelembe vesszük a sofőrök által adott értékeléseket, amelyeket egy adott számú, viszonylag friss rendelés átlagából számítunk ki. Emellett egyéb jelzéseket, például az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat is figyelembe vehetjük. Ha egy utasról összességében negatív visszajelzések érkeznek, és ezek egy bizonyos küszöbérték alá csökkennek, az utast figyelmeztethetjük, majd felfüggeszthetjük.

Általánosságban úgy bánjon a sofőrjével, ahogyan szeretné, hogy Önnel bánjanak, és az autóját úgy kezelje, mintha a sajátja lenne. Konkrétabban az alábbi viselkedések vezethetnek negatív visszajelzéshez:

- Ügyeljen arra, hogy semmilyen módon ne okozzon kárt a sofőr autójában.
- Legyen kedves és udvarias. Ne kiabáljon a sofőrrel, és ne sértegetsen senkit.
- Kerülje a vitás témákat, például a politikát.
- Ha rosszul érzi magát, kérje meg a sofőrt, hogy álljon félre.
- Ne várokoztassa hosszú ideig a sofőrt a beszállási pontnál.

Csak akkor mondja le az utazást, ha feltétlenül szükséges:

Megértjük, hogy előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor az utazás lemondása elkerülhetetlen, például ha változnak a tervei, ha otthon felejtette a pénztárcáját, vagy ha a kijelölt sofőr nem tud időben odaérni Önhöz. Ezeket az eseteket figyelembe vesszük az irányelveinkben. Azonban, ha ismétlődő lemondási mintázatot észlelünk, és ez egy meghatározott küszöbértéket elér, az utast figyelmeztethetjük, majd felfüggeszthetjük.

Mindig jelenjen meg az utazásra. Figyelje a sofőr érkezését, és ne várokoztassa túl sokáig:

A sofőr idejének egyik legnagyobb pazarlása, ha az utas nem jelenik meg az utazásra. Ugyanakkor tisztában vagyunk azzal, hogy nem minden ilyen eset az utas szándékos mulasztásának következménye. Előfordulhat, hogy a sofőr és az utas nehezen találják meg egymást, ami ahhoz vezethet, hogy a sofőr törli a fuvart, és azt jelzi, hogy az utas nem jelent meg, holott az utas aktívan próbálta megtalálni az autót.

Éppen ezért nem az egyedi esetekre összpontosítunk, hanem az ismétlődő viselkedést vizsgáljuk, amely azt jelzi, hogy az utas nem tiszteli a rendeléseket, és ezzel jelentősen sérti a Bolt Marketplace integritását.

Tippek az ilyen helyzetek elkerülésére:

- Figyelje a Bolt alkalmazásban, mikor érkezik a sofőr, és próbáljon a felszállási ponton lenni az érkezéskor.
- Ha nem tud azonnal a felszállási ponthoz menni, hívja fel vagy írjon a sofőrnek, és jelezze, hogy úton van.
- Ha nem találja a sofőrt, hívja fel vagy írjon neki, hogy egyeztessék a találkozási pontot.

Általánosságban elmondható, hogy a megfelelő kommunikáció nagyban hozzájárul ahhoz, hogy a sofőr megvárja Önt, ahelyett hogy törölné az utazást és azt jelezné, hogy nem jelent meg.

Mi történik, ha megszegem az irányelveket?

Nem szeretnénk korlátozni a hozzáférést szolgáltatásainkhoz, azonban kötelességünk felhasználóink és partnereink felé a Bolt Marketplace integritásának védelme. Ennek érdekében az itt meghatározott ismétlődő magatartás, amely sérti annak integritását, az utasok fuvarrendelési szolgáltatáshoz való hozzáféréseinek 6 hónapos felfüggesztéséhez vezethet.

Amennyiben ilyen magatartást észlelünk, a következő fuvarrendelési kísérlet alkalmával figyelmeztetést kap a Bolt alkalmazásban. Ez tartalmaz egy hivatkozást az irányelvekre, hogy áttekinthesse az elkerülésük módját, amennyiben továbbra is használni kívánja a platformot.

Ha továbbra is olyan magatartást tapasztalunk, amely sérti a Bolt Marketplace integritását, akkor a fuvarrendelési szolgáltatáshoz való hozzáférést felfüggesztjük. Ebben az esetben a

fuvarrendeléskor egy üzenet jelenik meg, amely tájékoztat a felfüggesztésről, és nem tudja folytatni a rendelést.

Mit tehetek, ha felfüggesztettek?

A felfüggesztés kizárólag a fuvarrendelési szolgáltatás használatára vonatkozhat, nem pedig a Bolt egyéb szolgáltatásaira vagy magára a Bolt alkalmazásra. Továbbra is használhatja a Bolt alkalmazást más célokra, például rollerek használatára, e-jármű bérlésére, utazási előzményeinek megtekintésére, fiókadatának elérésére, valamint ügyfélszolgálatunkkal való kapcsolatfelvételre problémái megoldása érdekében.

Fellebbezhetek a felfüggesztésem ellen?

Amennyiben úgy véli, hogy a felfüggesztése indokolatlanul vagy tévedésből történt, joga van kapcsolatba lépni ügyfélszolgálatunkkal a Bolt alkalmazáson keresztül, és kérheti a felfüggesztés felülvizsgálatát.

Ha többet szeretne megtudni arról, hogyan kerül sor az Ön adatainak feldolgozására az ilyen döntések meghozatalakor, kérjük, tekintse meg Adatvédelmi tájékoztatóinkat, amelyeket [itt](#) olvashat el.