

Θέλουμε όλοι να έχουν ασφαλή, ομαλή και ικανοποιητική εμπειρία με τη Bolt. Προστατεύοντας την ακεραιότητα της αγοράς μας, διασφαλίζουμε ότι οι οδηγοί είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες σε ένα ασφαλές και παραγωγικό περιβάλλον, οι επιβάτες λαμβάνουν άμεσες και ευχάριστες υπηρεσίες και η Bolt μπορεί να συνεχίσει να λειτουργεί με βιώσιμο τρόπο. Προκειμένου να δημιουργήσουμε μια σαφή προσδοκία για το πώς εσείς, ο επιβάτης, μπορείτε να μας βοηθήσετε να δημιουργήσουμε αυτό το περιβάλλον, παρέχουμε μια λίστα με τις Οδηγίες Συμπεριφοράς. Ακολουθώντας τις, μας βοηθάτε να διατηρούμε τους οδηγούς ασφαλείς και χαρούμενους, και διαθέσιμους για εσάς.

Αυτοί είναι απλοί κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι επιβάτες:

Να είστε πάντα ευγενικοί στον οδηγό σας και να σέβεστε το αυτοκίνητό τους. Προσπαθήστε να μην ακυρώσετε τη διαδρομή σας, εκτός αν το έχετε απολύτως, θα σας πάρει περισσότερο χρόνο για να φτάσετε εκεί που πηγαίνετε, και σπαταλά το χρόνο του οδηγού. Πάντα εμφανίζονται για τη βόλτα σας. Προσέξτε τον οδηγό που φθάνει και μην τους περιμένετε πολύ καιρό.

Η συνεπής αποτυχία τήρησης οποιουδήποτε από τα παραπάνω πρότυπα βλάπτει άμεσα την ακεραιότητα του μπουλονιού Marketplace και αρκεί για να προκαλέσει προειδοποίηση ή αναστολή της ικανότητας χαλάρωσης για να ζητήσετε υπηρεσίες.

Γιατί αυτές οι οδηγίες είναι σημαντικές για την κατάταξη Marketplace;

- Να είστε ευγενικοί στον οδηγό σας και να σέβεστε τον χρόνο τους και το αυτοκίνητό τους. Με αυτόν τον τρόπο, επιτρέπεται στους οδηγούς να λειτουργούν αποτελεσματικά, γεγονός που επιτρέπει σε εσάς και άλλους επιβάτες να λαμβάνετε γρήγορη και ευχάριστη εξυπηρέτηση όποτε το χρειάζεστε.
- Το να είστε ευγενικοί στον οδηγό σας και να σέβεστε το αυτοκίνητό τους δημιουργεί ένα παραγωγικό και ικανοποιητικό περιβάλλον για τους οδηγούς να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Όσο περισσότεροι οδηγοί είναι διαθέσιμοι, τόσο πιο γρήγορα μπορείτε να φτάσετε εκεί που πηγαίνετε.
- Ο καθένας πρέπει να ακυρώσει μια διαδρομή από κάποτε, αυτό είναι εντάξει. Αλλά η υπερβολική ακύρωση σπαταλά χρόνο και επηρεάζει αρνητικά την εμπειρία άλλων επιβατών δίνοντας στους οδηγούς διαδρομές που δεν θα μπορέσουν να ολοκληρώσουν. Ενδέχεται να επιβληθεί χρέωση ακύρωσης για την ακύρωση μιας διαδρομής αφού ένας οδηγός έχει ήδη οδηγήσει αρκετά στην πορεία προς την τοποθεσία παραλαβής, η οποία στοχεύει στην αποζημίωση των οδηγών για την προσπάθειά τους. Αλλά δεν αρκεί για την αντιστάθμιση του αντίκτυπου στην αγορά της επαναλαμβανόμενης συνεπούς συμπεριφοράς αυτού του τύπου στην ικανότητα άλλων επιβατών να βρουν οδηγούς που μπορούν να τους φτάσουν γρήγορα. Ούτε αντισταθμίζει πλήρως το χαμένο κόστος για τον οδηγό που είχε ακυρώσει τη διαδρομή του.
- Εάν έχετε ζητήσει μια διαδρομή και δεν μπορείτε να την κάνετε, ή δεν χρειάζεται πλέον, η ακύρωσή της είναι πολύ καλύτερη από το να μην πάτε όταν ο οδηγός φτάνει. Κατανοούμε ότι μερικές φορές οι ακυρώσεις είναι απαραίτητες, αλλά αν δεν πάτε ο οδηγός χάνει χρόνο και μένουν άλλοι επιβάτες χωρίς πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτού του οδηγού έως ότου η παραγγελία σας ακυρωθεί ή ολοκληρωθεί.

Πώς εφαρμόζονται αυτές οι οδηγίες;

Να είστε πάντα ευγενικοί στον οδηγό σας και να σέβεστε το αυτοκίνητό τους.

Βλέπουμε τις βαθμολογίες που αφήνουν οι οδηγοί στους επιβάτες, κατά μέσο όρο για έναν ορισμένο αριθμό σχετικά πρόσφατων παραγγελιών. Θα μπορούσαν επίσης να ληφθούν υπόψη και άλλα σήματα, όπως αναφορές προς υποστήριξη πελατών. Εάν το σύνολο των σχολίων του οδηγού σχετικά με έναν επιβάτη είναι κάτω από ένα ορισμένο όριο, αυτός ο επιβάτης μπορεί να προειδοποιηθεί και να ανασταλεί η πρόσβαση του στις υπηρεσίες της Bolt.

Σε γενικές γραμμές, μεταχειριστείτε τον οδηγό σας με τον ίδιο τρόπο που θα θέλατε να

αντιμετωπιστεί το αυτοκίνητό του σαν να ήταν δικό σας. Αλλά για να είμαστε πιο συγκεκριμένοι, εδώ είναι μια λίστα με τις πιο κοινές συμπεριφορές που μπορούν να οδηγήσουν στη λήψη αρνητικών σχολίων από τον οδηγό σας:

- Προσέξτε να μην προκαλέσετε ζημιά στο αυτοκίνητο του οδηγού σας
- Να είστε ευγενικοί. Μην φωνάζετε στον οδηγό σας
- Είναι καλύτερο να αποφύγετε αμφιλεγόμενα θέματα, όπως η πολιτική.
- Εάν αισθάνεστε ότι πρόκειται να αρρωστήσετε, ζητήστε από τον οδηγό να σταματήσει
- Μην αφήνετε τους οδηγούς να περιμένουν πολλή ώρα για να φτάσετε στο αυτοκίνητο για παραλαβή

Προσπαθήστε να μην ακυρώσετε τη διαδρομή σας, εκτός εάν το είναι απολύτως απαραίτητο. Κατανοούμε ότι οι ακυρώσεις είναι απαραίτητες επειδή μερικές φορές τα σχέδιά σας αλλάζουν και πρέπει να μείνετε εκεί που βρίσκεστε, συνειδητοποιείτε ότι ξέχασατε το πορτοφόλι σας και δεν μπορείτε να το βρείτε, ή ο οδηγός δεν μπορεί να φτάσει αρκετά γρήγορα. Αναζητούμε επαναλαμβανόμενες τάσεις ακύρωσης και αν αυτό φτάσει σε ένα ορισμένο σημείο, ο επιβάτης μπορεί να προειδοποιηθεί και να ανασταλεί η πρόσβαση του.

Προσέξτε τον οδηγό που φτάνει και μην τον αφήσετε να περιμένει πολλή ώρα.

Τίποτα δεν σπαταλά την ώρα του οδηγού περισσότερο από το να μην εμφανιστείτε στη διαδρομή. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να είναι δύσκολο για τον οδηγό και τον επιβάτη να εντοπίσουν ο ένας τον άλλον, κάτι που μπορεί να οδηγήσει στον οδηγό να ακυρώσει τη διαδρομή και να δείξει ότι ο επιβάτης δεν εμφανίστηκε, ενώ στην πραγματικότητα αναζητούσε ενεργά το αυτοκίνητο. Για αυτόν τον λόγο, εξετάζουμε και πάλι την επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά με την πάροδο του χρόνου που υποδηλώνει μια τάση να μην σέβεται τις παραγγελίες που έχουν πραγματοποιηθεί και συνεπώς βλάπτει σε μεγάλο βαθμό την ακεραιότητα του Bolt Marketplace. Δεν επικεντρωνόμαστε σε μεμονωμένα περιστατικά.

Μερικές χρήσιμες συμβουλές για την αποφυγή ακύρωσης των διαδρομών σας για αυτόν τον λόγο:

- Παρακολουθήστε την εφαρμογή για το πότε θα φτάσει ο οδηγός σας. Προσπαθήστε να είστε στην τοποθεσία παραλαβής όταν φτάσει.
- Εάν δεν μπορείτε να βρίσκεστε αμέσως στην τοποθεσία παραλαβής, καλέστε ή συνομιλήστε με τον οδηγό σας και πείτε του ότι είστε στο δρόμο.
- Εάν προσπαθείτε να βρείτε το αυτοκίνητο, καλέστε ή συνομιλήστε μαζί τους για συντονισμό

Σε γενικές γραμμές, η επικοινωνία βοηθά στο να βεβαιωθείτε ότι ο οδηγός σας θα σας περιμένει, αντί να ακυρώσει τη διαδρομή και να ισχυριστεί ότι δεν εμφανίστηκε.

Τι θα συμβεί εάν παραβιάσω τις οδηγίες;

Δεν θα προτιμούσαμε να περιορίσουμε την πρόσβαση σε καμία από τις υπηρεσίες μας, αλλά έχουμε υποχρέωση για τους χρήστες και τους προμηθευτές μας να προστατεύσουμε την ακεραιότητα του Bolt Marketplace. Όπως περιγράφεται εδώ, η επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά που βλάπτει την ακεραιότητά της μπορεί να οδηγήσει σε αναστολή των επιβατών από διαδρομές για 6 μήνες.

Εάν εντοπίσουμε τέτοια συμπεριφορά, θα λάβετε μια προειδοποίηση στην εφαρμογή την επόμενη φορά που θα προσπαθήσετε να κάνετε μια διαδρομή. Αυτή θα περιέχει έναν σύνδεσμο προς αυτές τις οδηγίες, ώστε να μπορείτε να δείτε πώς να αποφύγετε περαιτέρω ενέργειες εάν θέλετε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα.

Εάν συνεχίσουμε να εντοπίζουμε συμπεριφορά που βλάπτει την ακεραιότητα του Bolt Marketplace, τότε θα ανασταλεί η πρόσβαση στις υπηρεσίες. Θα εμφανιστεί ένα μήνυμα όταν προσπαθείτε να παραγγείλετε μια διαδρομή και δεν θα μπορείτε να συνεχίσετε.

Τι μπορώ να δώσω σε περίπτωση αναστολής;

Μπορεί να αποκλειστείτε από τη χρήση της εφαρμογής για ταξί συγκεκριμένα, όχι από άλλες υπηρεσίες της Bolt. Θα εξακολουθείτε να μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή για άλλους σκοπούς, όπως η χρήση των σκούτερ μας, η ενοικίαση ενός ηλεκτρονικού οχήματος εάν είναι διαθέσιμα, ο έλεγχος του ιστορικού και τα στοιχεία του λογαριασμού σας, επικοινωνώντας με την Υποστήριξη Πελατών μας για την αντιμετώπιση των προβλημάτων σας

Μπορώ να κάνω ένσταση για την αναστολή μου;

Εάν πιστεύετε ότι η αναστολή είναι άδικη ή έγινε κατά λάθος, έχετε το δικαίωμα να επικοινωνήσετε με την υποστήριξη πελατών μέσω της εφαρμογής και να ζητήσετε τον έλεγχο της αναστολής σας.

Αν θέλετε να μάθετε περισσότερα σχετικά με το πώς τέτοιες αποφάσεις επηρεάζουν τα δεδομένα σας - ελέγξτε τις πολιτικές απορρήτου μας, μπορείτε να τις διαβάσετε [εδώ](#).