

Chceme, aby všetci mali bezpečnú, bezproblémovú a príjemnú skúsenosť s Boltom. Chránením integrity nášho trhu zabezpečujeme bezpečné a produktívne prostredie pre našich partnerských vodičov, kde je ponúkaná kvalitná služba a Bolt môže udržateľne fungovať.

Aby ste mali jasné predstavy o tom, ako vy, ako cestujúci, môžete prispieť tomuto fungovaniu, predstavujeme vám Zásady Správania sa pre Cestujúcich. Ich dodržiavaním nám pomáhate udržiavať našich vodičov šťastných a v bezpečí na cestách.

Tieto jednoduché pravidlá by ste, ako cestujúci, mali dodržiavať:

- Vždy buďte milí k vášmu vodičovi a správajte sa k jeho vozidlu slušne.
- Rušte jazdy len v prípade, keď to je absolútne nevyhnutné. Nestrácajte čas vodičom ani sebe.
- Vždy sa dostavte na miesto vyzdvihnutia. Kontrolujte príchod vodiča a nenechajte ho čakať zbytočne dlho.

Pokiaľ budete tieto Zásady opakovanne porušovať a tým narušovať fungovanie služieb Boltu, môže vám byť odobratý prístup k používaniu služieb odvozu na dopyt.

Prečo sú tieto Zásady pre Bolt také dôležité?

Buďte na vodiča milí a správajte sa k jeho vozidlu slušne. Toto správanie vytvára vodičovi efektívne pracovné prostredie, vďaka čomu môžete mať vy a ostatní cestujúci príjemný zážitok z našej služby kedykoľvek potrebujete.

Cestujúci, ktorí sú na vodičov milí a chovajú sa ku nim slušne vytvárajú uspokojivé a príjemné pracovné prostredie pre vodičov. V takomto prostredí vodiči pracujú radi. Čím viac vodičov je dostupných, tým rýchlejšie sa môžete dostať do vašej cieľovej destinácie.

Každý občas potrebuje zrušiť jazdu, a to je plne v poriadku. Ale *časté rušenie jász plytvá časom vodičov a negatívne ovplyvňuje aj ostatných cestujúcich*, pretože sú títo vodiči zaneprázdnení jazdami, ktoré sa neuskutočnia. Poplatok za zrušenie jazdy, ktorý sa snaží kompenzovať vodiča, ktorý prešiel určitý kus cesty, môže byť v niektorých prípadoch účtovaný. Ale to nestačí na kompenzáciu dopadu opakovaného netolerantného správania sa na našu službu a možnosť ostatných cestujúcich sa rýchlo spojiť s vodičom. Tiež to plne nekompensuje stratenú príležitosť vodiča, ktorého jazda bola stornovaná.

V prípade, že ste si objednali jazdu, ale už ju nepotrebujete alebo nechcete, jej zrušenie je omnoho lepšie, než príjazd vodiča na miesto, kde naňho nebude čakať žiaden cestujúci.

Rozumieme, že rušenie je niekedy nevyhnutné, ale ignorácia vašej jazdy plytvá časom vodiča a ostatným cestujúcim znemožňuje využiť služby vodiča.

Ako dodržiavať tieto Zásady?

Vždy buďte na vodiča milí a správajte sa k jeho vozidlu slušne:

Vždy berieme v úvahu hodnotenia vodičov na cestujúcich za posledné jazdy, prípadne aj ich ďalšie nahlásenia na zákaznícku podporu. Pokiaľ negatívna spätná väzba na cestujúceho od vodičov prekročí určitú hranicu, cestujúci môže byť upozornený, až zablokovaný.

Jednoducho – správajte sa k vášmu vodičovi tak, ako chcete, aby sa správal on ku vám a k jeho vozidlu sa správajte tak, ako k svojmu vlastnému. Tu uvádzame pár príkladov, ktorých porušovanie vedie najčastejšie k negatívnemu hodnoteniu cestujúceho:

- Budte opatrní a nepoškodzuje auto vodiča.
- Budte milí a zdvorilí. Nekričte po vodičovi a nenadáвайте mu.
- Vyhnite sa kontroverzným témam, ako napríklad politika.
- Pokiaľ sa vám urobí nevoľno, poproste vodiča, aby vám zastavil.
- Nenechajte vodiča čakať príliš dlho.

Snažte sa nerušiť jazdy, pokiaľ to nie je nevyhnutné:

Rozumieme, že niekedy jazdu zrušiť musíte z dôvodu zmeny plánu, nečakanej udalosti alebo ďalekého dojazdu vodiča, a to je plne v poriadku. Pozorne ale sledujeme opakované rušenie

jázd a pokiaľ sa to deje až moc často, cestujúci môže byť upozornený, až zablokovaný. *Vždy sa dostavte na miesto vyzdvihnutia. Kontrolujte polohu vášho vodiča na mape v aplikácii a nenechajte ho čakať zbytočne dlho:*

Nič nie je pre vodičov väčšia strata času ako keď cestujúci nedorazí na miesto vyzdvihnutia. Samozrejme rozumieme, že nie všetky jazdy, ktoré sú ukončené kvôli tomuto dôvodu sú spôsobené zámerným nedostavením sa na miesto vyzdvihnutia. V niektorých situáciách môže dôjsť k problémom so vzájomným hľadaním sa, čo môže viesť k tomu, že vodič zaznačí, že sa cestujúci nedostavil, pričom sa aktívne snažil svojho vodiča nájsť. Preto sledujeme hlavne opakované situácie, keď vodič zaznačí, že sa cestujúci nedostavil. Takéto správanie sa zásadne nerešpektuje zásady integrity Boltu. Nesústredíme sa na výnimočné prípady.

Užitočné tipy, ktoré vám pomôžu, aby vaše jazdy neboli rušené z tohto dôvodu:

- Kontrolujte polohu vodiča v appke počas jeho príjazdu. Skúste byť pripravení na mieste vyzdvihnutia akonáhle vodič príde.
- V prípade, že nemáte možnosť byť na mieste vyzdvihnutia hneď, zavolajte alebo napíšte vodičovi a oznámte mu, že ste na ceste.
- Pokiaľ máte problémy s nájdením vodiča, zavolajte mu alebo ho poproste o inštrukcie správou.

Všeobecne platí, že komunikácia je najefektívnejšia, pokiaľ je obojsmerná. Uistite sa, že oznámite vodičovi vašu situáciu. Môžete sa tak vyhnúť tomu, že vodič nahlási, že ste sa nedostavil.

Čo sa stane, pokiaľ poruším tieto Zásady?

Najradšej by sme nikomu neobmedzovali prístup k našim službám, ale je to naša povinnosť, aby sme zaistili čo najvyšší komfort všetkým stranám, ktoré používajú služby Boltu. Ako už bolo spomenuté vyššie – nevhodné opakované správanie sa *môže narušiť integritu služby a môže viesť k blokácii prístupu k našim službám na 6 mesiacov.*

V prípade, že takéto správanie sa zaznamenáme, cestujúci dostane upozornenie v appke Bolt pri jeho najbližšej jazde. Upozornenie bude obsahovať link k Zásadám, aby mu bolo pripomenuté, ako sa správať a aby sme mu neboli nútení odobrať prístup.

V prípade, že budeme naďalej zaznamenávať zásahy do integrity služieb Boltu, prístup cestujúceho na našu platformu na odvoz na dopyt môže byť zablokovaný. Cestujúci bude informovaný vysvetľujúcou správou a ďalej nebude mať prístup k našim službám.

Čo môžem urobiť, pokiaľ je môj účet zablokovaný?

Účet cestujúceho môže byť zablokovaný iba pre služby odvozu na dopyt a nie pre všetky služby Boltu alebo aplikácie ako také. Stále budete môcť používať aplikáciu na požičiavanie kolobežiek, bicyklov alebo ďalších prostriedkov, budete mať prístup do histórie vašich jázd a k informáciám o vašom účte alebo budete môcť kontaktovať zákaznícku podporu.

Môžem sa proti pozastaveniu účtu odvolať?

Pokiaľ si myslíte, že váš účet bol neprávom alebo omylom pozastavený, máte právo kontaktovať zákaznícku podporu Boltu cez aplikáciu a požiadať o prehodnotenie pozastavenia. Pokiaľ sa chcete dozvedieť viac informácií o tom, ako Bolt spracováva vaše dáta a na ich základe vyhodnocuje situácie, môžete si prečítať viac informácií na stránke [Zásady ochrany osobných údajov pre cestujúcich](#).