

(إرشادات السلوك في السوق: الركاب (المغرب

نسعى إلى أن يحظى الجميع بتجربة آمنة وسلسة ومُرضية مع بولت. من خلال الحفاظ على سلامة سوق بولت، نضمن للسائقين بيئة عمل آمنة ومُنتجة، وللركاب خدمة سريعة وممتعة، واستمرار عمل سوق بولت بشكل مستدام.

لتوضيح توقعاتك كراكب ومساعدتك في تهيئة هذه البيئة، نقدم لك قائمة بقواعد السلوك الخاصة بالمنصة. باحترامك لهذه القواعد، تساهم في ضمان سلامة وراحة السائقين وتوفير خدماتهم لرحلاتك.

إليك بعض القواعد الأساسية البسيطة التي يجب على الركاب اتباعها:

- كن دائماً مهذباً مع سائقك ومحترماً لسيارته؛
 - لا تقم بإلغاء رحلتك إلا إذا كان ذلك ضرورياً للغاية، فسيستغرق وصولك إلى وجهتك وقتاً أطول، كما أنه يضيع وقت السائق؛
 - احرص دائماً على الحضور في الموعد المحدد لرحلتك. انتبه لوصول السائق ولا تجعله ينتظر لفترة طويلة.
- إن عدم الامتثال المستمر لأي من المعايير المذكورة أعلاه يخلّ بسلامة وتشغيل المنصة ويستدعي إصدار تحذير أو تعليق القدرة على طلب خدمات مشاركة الركوب.

لماذا تعتبر هذه الإرشادات مهمة لسوق بولت؟

كن مهذباً مع سائقك واحترم وقته ومركبته. بذلك، تُتيح للسائقين العمل بكفاءة، مما يضمن لك وللركاب الآخرين الحصول على خدمة سريعة ومريحة كلما احتجتم إليها.

كن لطيفاً مع سائقك واحترم سيارته. تُهيئ بيئة عمل مثمرة ومُرضية للسائقين الراغبين في تقديم خدماتهم. ومن خلال تهيئة هذه البيئة، نخلق سوقاً جاذباً للسائقين. فكلما زاد عدد السائقين المتاحين، كلما وصلت إلى وجهتك أسرع.

من الطبيعي تماماً إلغاء رحلة من حين لآخر. مع ذلك، فإن كثرة الإلغاءات تُهدر وقت السائقين وتؤثر سلباً على تجربة الركاب الآخرين، إذ تُحمل السائقين برحلات لا يستطيعون تلبيةها. قد تُفرض رسوم إلغاء على أي إلغاء يحدث بعد أن يكون السائق قد قطع شوطاً كبيراً نحو موقع الالتقاء، ذلك بهدف تعويض السائق عن جهوده. لكن هذه الرسوم غير كافية لتعويض أثر هذا السلوك المتكرر على السوق. وقدرة الركاب الآخرين على إيجاد سائقين متاحين بسرعة. كما أنها لا تُعوّض السائق الذي ألغيت رحلته تعويضاً كاملاً.

إذا طلبت خدمة توصيل ولم تتمكن من ركوبها، أو لم تعد بحاجة إليها، فإن إلغاءها أفضل بكثير من عدم الحضور عند وصول السائق. نحن نتفهم أن عمليات الإلغاء ضرورية في بعض الأحيان، لكن عدم الحضور لرحلتك يضيع وقت السائق ويحرم الركاب الآخرين من خدماته حتى يتم إلغاء طلبك أو إكماله.

كيف يتم تطبيق هذه الإرشادات؟

كن دائماً مهذباً مع سائقك واحترم سيارته:

كحد أدنى، نأخذ في الاعتبار تقييمات السائقين للركاب، محسوبةً على أساس متوسط عدد معين من الرحلات الحديثة نسبياً. وقد تُؤخذ مؤشرات أخرى في الحسبان، مثل تقارير خدمة العملاء. إذا انخفض متوسط تقييم السائق لأحد الركاب عن حد معين، فقد يتلقى هذا الراكب تحذيراً، وقد يُعلق حسابه.

كقاعدة عامة، عامل سائقك كما تحب أن تُعامل، واعتنِ بسيارته كما لو كانت سيارتك. فيما يلي قائمة بأكثر السلوكيات شيوعاً التي قد تؤدي إلى ردود فعل سلبية من سائقك:

- احرص على عدم إتلاف سيارة سائقك.
- كن لطيفاً ومهذباً. لا تصرخ في وجه سائقك أو تهينه.
- من الأفضل تجنب المواضيع المثيرة للجدل، مثل السياسة.
- إذا شعرت أنك ستصاب بالغثيان، فاطلب من السائق التوقف.
- لا تجعل السائق ينتظر طويلاً قبل الوصول إلى السيارة لأخذه.

لا تلغي رحلتك إلا إذا كان ذلك ضرورياً للغاية:

نتفهم أن الإلغاءات قد تكون ضرورية أحياناً: فقد تتغير خططك وتحتاج للبقاء في مكانك، أو تكتشف أنك نسيت محفظتك ولا تجدها، أو لا يستطيع السائق المُعين الوصول إليك بالسرعة الكافية. نأخذ هذه الحالات بعين الاعتبار في شروطنا وأحكامنا. نراقب حالات الإلغاء المتكررة، وإذا تجاوزت حدًا معيناً، فقد يتلقى الراكب إنذاراً وقد يتم تعليق حسابه.

احرص دائماً على الحضور في الموعد المحدد لرحلتك. انتبه لوصول السائق ولا تجعله ينتظر لفترة طويلة.

يُعد عدم الحضور في نقطة الالتقاء من أكثر السلوكيات التي تؤثر سلباً على وقت السائقين وكفاءة تشغيل المنصة. مع ذلك، نُدرك أن إلغاء الرحلات لهذا السبب لا يعود بالضرورة إلى غياب الراكب المُتعمد. في بعض الحالات، قد يصعب على السائق والراكب الالتقاء، ما قد يدفع السائق إلى إلغاء الرحلة مُشيراً إلى عدم توفر الراكب، بينما في الواقع كان الراكب يبحث بنشاط عن السيارة. ولهذا السبب، فإننا ننظر مرة أخرى إلى السلوك المتكرر بمرور الوقت الذي يشير إلى عدم احترام الطلبات، ما يُلحق ضرراً بالغاً بسمعة سوق بولت. ولا

نُركّز على الحوادث الفردية

:إليك بعض النصائح المفيدة لتجنب إلغاء رحلاتكم لهذا السبب

- تحقق من تطبيق بولت بانتظام لمعرفة موعد وصول السائق. حاول التواجد في موقع الاستلام عند وصوله.
 - إذا لم تتمكن من الوصول إلى موقع الاستلام على الفور، فاتصل أو تحدث مع سائقك وأخبره أنك في طريقك.
 - إذا كنت تواجه صعوبة في العثور على السائق، فاتصل به أو تحدث معه عبر الإنترنت لترتيب الأمور.
- بشكل عام، يعد التواصل أمراً أساسياً لضمان انتظار السائق لك، بدلاً من إلغاء الرحلة والادعاء أنك لم تحضر.

ماذا سيحدث إذا لم خالفت القواعد؟

نُفضّل عدم تقييد الوصول إلى خدماتنا، ولكننا مُلزمون تجاه مُستخدمينا ومُوردينا بحماية نزاهة سوق بولت. لذا، فإن أي سلوك مُتكرر يُخلّ بهذه النزاهة قد يُؤدي إلى تعليق الوصول إلى خدمات مشاركة الركوب لمدة ستة أشهر. إذا رصدنا هذا السلوك، فسنلقى تنبيهاً في تطبيق بولت عند محاولتك التالية لحجز رحلة. سيحتوي هذا التنبيه على رابط لهذه الإرشادات. لنتمكن من مراجعة الخطوات اللازمة لتجنب أي عقوبة إذا كنت ترغب في الاستمرار باستخدام المنصة. إذا استمر رصدنا لسلوكيات تُخلّ بسلامة منصة بولت، فسيتم تعليق وصولك إلى خدمات مشاركة الركوب. ستظهر لك رسالة عند محاولتك طلب رحلة تُعلمك بذلك، ولن تتمكن من المتابعة.

ماذا يمكنني أن أفعل إذا تم إيقافني؟

قد يتم تعليق استخدامك لخدمة مشاركة الرحلات فقط، وليس لخدمات بولت الأخرى أو تطبيق بولت نفسه. سيظل بإمكانك استخدام تطبيق بولت لأغراض أخرى، مثل استئجار الدراجات والمركبات الكهربائية (في حال كانت هذه الخدمات متوفرة)، والاطلاع على سجل رحلاتك ومعلومات حسابك، أو التواصل مع فريق دعم العملاء لدينا لأي استفسارات.

هل يمكنني الاعتراض على قرار الإيقاف؟

إذا كنت تعتقد أنه تم إيقافك بشكل غير عادل أو عن طريق الخطأ، فلديك الحق في الاتصال بخدمة العملاء لدينا عبر تطبيق بولت وطلب مراجعة إيقافك.

إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول كيفية معالجة بياناتك وتأثير ذلك على هذه القرارات، فيرجى الاطلاع على إشعارات الخصوصية الخاصة بنا [هنا](#).