

Siekiame, kad Bolt kelionės būtų saugios, o patirtis naudojantis paslauga – tik pati geriausia. Siekiame užtikrinti, kad vairuotojai efektyviai galėtų vykdyti veiklą saugioje aplinkoje, keleiviai gautų greitas ir lūkesčius atitinkančias paslaugas, o Bolt platforma tokiu būdu funkcionuotų vadovaudamasi atsakingumo ir tvarumo principais.

Kad tai vyktų sklandžiai, jūs – keleiviai – galite padėti kurti tokią aplinką. Parengėme šias Gaires, kad žinotumėte, ko iš jūsų tikimės, siekdami sklandžiai bendradarbiauti. Paisydami šių Gairių, padėsite vairuotojams kelyje jaustis saugiau, o kelionė bus jaukesnė ir sklandesnė.

Štai paprastos gairės, kuriomis turėtų vadovautis kiekvienas keleivis:

- Visada gerbkite vairuotoją ir jo automobilį.
- Pasistenkite neatšaukinėti kelionės, nebent tai yra tikrai būtina. Kiekviena atšaukta kelionė – prarastos vairuotojo minutės, o ir savo kelionės tikslą pasieksite ne taip greitai.
- Visada pasirodykite, jei iškvietėte automobilį. Sekite atvykstantį automobilį programėlės žemėlapyje ir neverskite vairuotojo ilgai laukti.

Pakartotinis nusižengimas bet kuriai iš šių Gairių daro žalą Bolt platformos integralumui ir gali būti pagrindas įspėjimui arba apribojimui naudotis pavėžėjimo paslaugomis.

Kodėl šios gairės svarbios Bolt platformai?

Gerbkite vairuotoją ir jo nuosavybę – automobilį. Tai padės vairuotojams efektyviai teikti paslaugas, o keleiviams – jas gauti greitai ir sklandžiai vos tik prireikus.

Pagarba vairuotojui ir jo automobiliui kuria produktyvią aplinką, kurioje vairuotojai gali teikti tinkamas paslaugas. Vyraujant tokiai aplinkai, visi kartu kuriame platformą, kurioje vairuotojai nori būti. Kuo daugiau vairuotojų vienys mūsų platforma, tuo greičiau ir pigiau galėsite pasiekti savo kelionės tikslą.

Suprantame, kad kartais tikrai tenka netikėtai atšaukti kelionę, ir tai nėra kažkas baisaus. Bet *nuolatinis atšaukinėjimas piktnaudžiaujant šia funkcija švaisto vairuotojų laiką ir neigiamai atsiliepia kitų keleivių patirčiai*, nes vairuotojai savo resursus skiria užsakymams, kurių negalės pabaigti. Atšaukimo mokestis, iš dalies kompensuojantis vairuotojo sugaištą laiką, gali būti pritaikomas, jei kelionę keleivis atšaukia po to, kai vairuotojas yra jau pakeliui į paėmimo vietą. Tačiau to nepakanka, norint eliminuoti tokio pasikartojančio elgesio poveikį kitiems vairuotojo laukiantiems klientams. Tai taip pat nekompensuoja pajamų, kurias vairuotojas galėjo gauti galutinai įvykdęs užsakymą, kuris buvo atšauktas.

Jei vis tik užsakėte kelionę, tačiau nebegalite vykti ar pasikeitus situacijai pavežėjo Jums nebereikia, atšaukti kelionę yra vis tiek geriau nei visai nepasirodyti atvykus vairuotojui.

Suprantame, kad kartais atšaukimas neišvengiamas, tačiau Jums nepasirodžius, vairuotojas eikvotų savo laiką be reikalo laukdamas, o kiti keleiviai šio vairuotojo turėtų laukti daug ilgiau – tol, kol Jūsų užsakymas bus atšauktas arba įvykdytas.

Kaip šios Gairės veikia realybėje?

Gerbkite vairuotoją ir jo nuosavybę – automobilį:

Visuomet atsižvelgiame į vairuotojų keleiviams paliekamus reitingus po paskutiniu metu atliktų kelionių. Taip pat galime atsižvelgti ir į kitus signalus, pvz. į Klientų aptarnavimo komandos gautus pranešimus iš vairuotojų. Jei bendras vairuotojų atsiliėpimų apie keleivį rodiklis krenta žemiau tam tikros ribos, keleivis gali būti įspėjamas ar paslaugų teikimas jam gali būti sustabdytas.

Trumpai tariant, su vairuotoju elkitės taip, kaip norėtumėte, kad būtų elgiamasi su Jumis, o jo automobilyje elkitės kaip savajame. O jei konkrečiau, štai keli pavyzdžiai, kurie gali lemti neigiamą vairuotojo atsiliėpimą:

- Pasistenkite neapgadinti vairuotojo automobilio ir, žinoma, jame nešiukšlinkite;
- Būkite malonus ir mandagus. Nešaukite ant vairuotojo ir neįžeidinėkite jo;
- Venkite kontraversiškų pokalbio temų (politinės, religinės ar kt. pažiūros);

- Jei kelionės metu pasijautėte negerai ar supykino, paprašykite vairuotojo sustoti;
- Neverskite vairuotojo ilgai laukti jam atvykus Jūsų paimti.

Neatšaukinėkite kelionės, nebent tai yra būtina:

Suprantame, kad atšaukti kartais tikrai būtina: pasikeitė planai, ilgą laiką nerandate piniginės ar raktų, ar vairuotojas, kurį Jums priskyrėme, tikrai labai ilgai iki Jūsų važiuoja – tai gali nutikti bet kam ir tokios situacijos yra visiškai normalios. Čia mes kalbame apie pasikartojančius atšauktus užsakymus, kurie tampa tendencija, peržengiančia ribą – tokiu atveju keleivį perspėjame arba apribojame naudojimąsi paslaugomis.

Visada pasirodykite, jei iškvietėte automobilį. Sekite atvykstantį automobilį programėlės žemėlapyje ir neverskite vairuotojo ilgai laukti:

Niekas labiau neieškoja vairuotojo laiko nei keleivis, kuris nepasirodo. Žinoma, ne visos dėl šios priežasties neįvykusios kelionės neįvyko dėl tyčia nepasirodžiusio keleivio. Kartais keleiviui ir vairuotojui gali būti sudėtinga rasti vienas kitą – dėl to vairuotojas galiausiai atšaukia kelionę, pažymėdamas, kad keleivis nepasirodė, kai iš tikrųjų keleivis tuo metu iš paskutiniųjų bandė rasti automobilį. Dėl to stebime pasikartojantį elgesį žyminčius signalus, kurie sufleruoja apie nepagarbą kitiems ir daro žalą Bolt platformos integralumui. Vienkartinės visiems pasitaikančios situacijos tikrai suprantamos.

Štai keli naudingi patarimai, kurie padės išvengti kelionės atšaukimo dėl šios priežasties:

- Automobilio judėjimą Jūsų link galite stebėti programėlėje. Kai vairuotojas atvyks, jau laukite jo nurodytoje paėmimo vietoje;
- Jei negalite taip greitai atsirasti paėmimo vietoje, paskambinkite arba išsiųskite žinutę vairuotojui per programėlę ir praneškite, kad jau esate pakeliui;
- Jei nepavyksta rasti vairuotojo, paskambinkite arba parašykite jam ir susitarkite abiem žinomą vietą.

Kaip matote, komunikacija tikrai gali padėti rasti automobilį bei užsitikrinti, kad vairuotojas palauks, o ne atšauks kelionę ir praneš, kad nepasirodėte.

Kas atsitiks, jei pažeisiu Gaires?

Tikrai nenorime sustabdyti paslaugų teikimo nė vienam iš klientų, tačiau prieš kitus keleivius ir vairuotojus jaučiame pareigą užtikrinti Bolt platformos integralumą. Taigi anksčiau aprašytas pasikartojantis ir žalą Bolt platformos integralumui darantis elgesys gali baigtis laiku 6 mėn. trukmės ribojimu naudotis pavėžėjimo paslaugomis.

Jei identifiкуotumėme tokį elgesį Jūsų paskyroje, kitą kartą norėdami pasinaudoti paslauga ekrane pamatysite įspėjimą. Įspėjime rasite nuorodą į šias Gaires su patarimais, ką daryti, kad išvengtumėte pakartotinio nusižengimo ateityje.

Jei nustatysime, kad Gaires pažeidžiate pakartotinai, naudojimąsi Bolt pavėžėjimo paslauga bus sustabdytas. Kai kitą kartą norėsite pasinaudoti paslauga, ekrane pasirodys apie tai informuojanti žinutė ir tęsti užsakymo nebegalėsite.

Ką daryti, jei nebegaliu naudotis paslauga?

Tokiu atveju, negalėtumėte naudotis tik pavėžėjimo paslaugomis, o ne visomis Bolt paslaugomis ar programėle apskritai. Ir toliau galėsite naudotis programėle: pvz., keliauti Bolt paspirtukais, patikrinti kelionių istoriją ar paskyros informaciją, susisiekti su Klientų aptarnavimo komanda.

Ar galiu apskusti paslaugos man sustabdymą?

Jei esate tikri, kad paslaugos teikimą Jums sustabdėme per klaidą ar neteisingai, turite teisę kreiptis į Bolt Klientų aptarnavimo komandą per programėlę ir paprašyti, kad sprendimas būtų peržiūrėtas.

Jei norite išsamiau susipažinti su tuo, kaip Bolt apdoroja Jūsų duomenis šioms sprendimams priimti, skaitykite mūsų Privatumo politiką keleiviams [čia](#).