

Chceme, aby všichni měli bezpečnou, bezproblémovou a příjemnou zkušenost s Boltem. Chráněním integrity našeho trhu zabezpečujeme bezpečné a produktivní prostředí pro naše partnerské řidiče, kde je cestujícím nabízená kvalitní služba a Bolt může udržitelně fungovat. Abyste měli jasné představy o tom, jak vy, jako cestující, můžete přispět tomuto fungování, představujeme vám Zásady Chování pro Cestující. Jejich dodržováním nám pomáháte udržovat naše řidiče šťastné a v bezpečí na cestách.

Tato jednoduchá pravidla byste, jako cestující, měli dodržovat:

- Vždy buďte milí k vašemu řidiči a chovejte se k jeho vozidlu slušně.
- Rušte jízdy pouze v případě, kdy to je absolutně nevyhnutelné. Neztrácejte čas řidičům ani sobě.
- Vždy se dostavte na místo vyzvednutí. Kontrolujte příchod řidiče v aplikaci a nenechte ho čekat zbytečně dlouho.

Pokud budete tyto Zásady opakovaně porušovat a tím narušovat fungování služeb Boltu, může vám být odebrán přístup k používání služeb odvozu na poptávku.

Proč jsou tyto Zásady pro Bolt tak důležité?

Budte na řidiče milí a chovejte se k jeho vozidlu slušně. Toto chování vytváří řidičům efektivní pracovní prostředí, díky čemu můžete mít vy a ostatní cestující příjemný zážitek z naší služby kdykoliv ji potřebujete.

Cestující, kteří jsou na řidiče milí a chovají se k jeho vozidlu slušně vytváří uspokojivé a příjemné pracovní prostředí pro řidiče. V takovém prostředí řidiči pracují rádi. Čím víc řidičů je dostupných, tím rychleji se můžete dostat do vaší cílové destinace.

Každý občas potřebuje zrušit jízdu, a to je plně v pořádku. *Ale časté rušení jízd plýtvá časem řidičů a negativně ovlivňuje i ostatní cestující, protože jsou tito řidiči zaneprázdnění jízdami, které se neuskuteční.* Poplatek za zrušení jízdy, který se snaží kompenzovat řidiče, který ujel určitý kus cesty, může být v některých případech účtován. Ale to nestačí pro kompenzaci dopadu opakovaného netolerantního chování na naši službu a možnost ostatních cestujících se rychle a bezproblémově spojit s řidičem. Taky to plně nekompenzuje ztracenou příležitost řidiče, kterého jízda byla stornována.

V případě, že jste si objednali jízdu, ale už ji nepotřebujete nebo nechcete, její zrušení je mnohem lepší, než příjezd řidiče na místo, kde na něj nebude čekat žádný cestující. Rozumíme, že rušení je někdy nevyhnutelné, ale ignorace vaší jízdy plýtvá časem řidiče a ostatním cestujícím znemožňuje využít služby řidiče.

Jak dodržovat tyto Zásady?

Vždy buďte na řidiče milí a chovejte se k jeho vozidlu slušně:

Vždy bereme v potaz hodnocení řidičů na cestující za poslední jízdy, případně i jejich další nahlášení na zákaznickou podporu. Pokud negativní zpětná vazba na cestujícího od řidičů překročí určitou hranici, cestující může být upozorněn, až zablokován.

Jednoduše – chovejte se k vašemu řidiči tak, jak chcete, aby se choval on k vám a k jeho vozidlu se chovejte stejně tak, jako k svému vlastnímu. Zde uvádíme pár zásad, kterých porušování vede nejčastěji k negativnímu hodnocení cestujícího:

- Budte opatrní a nepoškozujte auto řidiče.
- Budte milí a zdvořilí. Nekřičte po řidiči a nenadávejte mu.
- Vyhněte se kontroverzním tématům, jako například politika.
- Pokud se vám udělá nevolno, poproste řidiče, aby vám zastavil.
- Nenechte řidiče čekat příliš dlouho.

Snažte se nerušit jízdy, pokud to není nevyhnutelné:

Rozumíme, že někdy jízdu zrušit musíte z důvodu změny plánu, nečekané události nebo dalekého dojezdu řidiče, a to je plně v pořádku. Pozorně ale sledujeme opakované rušení jízd a

pokud se to děje až moc často, cestující může být upozorněn, až zablokován.

*Vždy se dostavte na místo vyzvednutí. Kontrolujte polohu vašeho řidiče na mapě v aplikaci a nenechte ho čekat zbytečně dlouho: *

Nic není pro řidiče větší ztráta času, než když cestující nedorazí na místo vyzvednutí.

Samozřejmě rozumíme, že ne všechny jízdy, které jsou ukončené kvůli tomuto důvodu jsou způsobené záměrným nedostavením se na místo vyzvednutí. V některých situacích může dojít k potížím se vzájemným hledáním se, což může vést k tomu, že řidič zaznačí, že se cestující nedostavil, přičemž se aktivně snažil najít svého řidiče. Proto sledujeme hlavně opakované situace, kdy řidič zaznačí, že se cestující nedostavil. Takovéto chování zásadně nerespektuje zásady integrity Boltu. Nesoustředíme se na výjimečné situace.

Užitečné tipy, které vám pomohou, aby vaše jízdy nebyly rušené z tohoto důvodu:

- Kontrolujte polohu řidiče v appce během jeho příjezdu. Zkuste být připraveni na místě vyzvednutí jakmile řidič přijede.
- V případě, že nemáte možnost být na místě vyzvednutí hned, zavolejte nebo napište řidiči a oznamte mu, že jste na cestě.
- Pokud máte potíže s nalezením řidiče, zavolejte mu nebo ho poproste o instrukce zprávou.

Obecně platí, že komunikace je neefektivnější, pokud je obousměrná. Ujistěte se, že oznámíte řidiči vaši situaci. Můžete se tak vyhnout tomu, že řidič nahlásí, že jste se nedostavil.

Co se stane, pokud poruším tyto Zásady?

Nejraději bychom nikomu neomezovali přístup k našim službám, ale je to naše povinnost, abychom zajistili co nejvyšší komfort všem stranám, které používají služby Boltu. Jak už bylo zmíněno výše – nevhodné opakované chování *může narušit integritu služby a může vést k blokaci přístupu k našim službám na 6 měsíců.*

V případě, že takové chování zaznamenáme, cestující dostane upozornění v appce Bolt při jeho nejbližší jízdě. Upozornění bude obsahovat link k Zásadám, aby mu bylo připomenuto, jak se chovat a abychom mu nebyli nuceni přístup odebrat.

V případě, že budeme nadále zaznamenávat zásahy do integrity služeb Boltu, přístup cestujícího na naši platformu na odvoz na poptávku může být zablokován. Cestující bude informován vysvětlující zprávou a dále nebude mít přístup k našim službám.

Co můžu dělat, pokud je můj účet zablokován?

Účet cestujícího může být zablokován pouze pro služby odvozu na poptávku, nikoliv pro všechny služby Boltu nebo aplikace jako takové. Pořád budete moci používat aplikaci pro půjčování koloběžek, kol nebo dalších prostředků, budete mít přístup do historie vašich jízd a k informacím o vašem účtu nebo budete moci kontaktovat zákaznickou podporu.

Mohu se proti pozastavení účtu odvolat?

Pokud si myslíte, že váš účet byl neprávem nebo omylem pozastaven, máte právo kontaktovat zákaznickou podporu Boltu přes aplikaci a požádat o přehodnocení pozastavení.

Pokud se chcete dozvědět víc informací o tom, jak Bolt zpracovává vaše data a na jejich základě vyhodnocuje situace, můžete si přečíst víc informací na stránce [Zásady ochrany osobních údajů pro cestující](#).