Hər kəsin Bolt ilə təhlükəsiz, sakit və xoş bir təcrübə yaşamasını istəyirik. Bolt platformasının bütövlüyünü qoruyaraq, sürücülərin təhlükəsiz və məhsuldar bir mühitdə xidmət göstərməsini, sərnişinlərin isə, sürətli və keyfiyyətli xidmətlər almasını təmin edirik və bütün bunların köməkliyi ilə, Bolt platformasının davamlı şəkildə fəaliyyətini davam etdiririk.
Sərnişinlərimiz bu mühiti yaratmağımızda başlıca köməkcilərimiz olduğundan, gəlin hazırladığımız Sərnişin Davranış Təlimatları ilə Sizi tanış edək. Aşağıdakı qaydalara riayət etməklə, hər zaman Bolt platformasında təhlükəsiz avtomobil idarə edən, mədəni, güləriz və həmişə bir sifariş qədər yanınızda olan sürücülərlə qarşılaşacaqsınız.

Sərnişinlərin riayət etməli olduqları sadə qaydalar bunlardır:

- Həmişə sürücünüzə qarşı mehriban olun və avtomobilinə hörmət edin;
- Mütləq ehtiyacınız olmadığı təqdirdə gedişinizi ləğv etməməyə çalışın,əks halda getdiyiniz yerə çatmağınız daha uzun çəkəcək və sürücünün vaxtı boşa gedəcək;
- Gözünüz tətbiqdə olsun. Sürücünün gəlməsinə diqqət yetirin və onu çox gözlətməyin

Yuxarıda göstərilən qaydalardan hər hansı birinə riayət edilməməsi Bolt platformasının bütövlüyünə birbaşa xələl gətirir və sərnişinlərə xəbərdarlıq edilməsinə və ya gediş sifarişinin məhdudlaşdırılması ilə nəticələnir.

Niyə bu təlimatlar Bolt platforması üçün vacibdir?

Sürücüyə qarşı nəzakətli olun, vaxtına və avtomobilinə hörmətlə yanaşın. Bunu etməklə, sürücülərin səmərəli işləməsini təmin edirsiniz ki, bu da sizə və digər sərnişinlərə operativ və keyfiyyətli xidmət almağa imkan verir.
Sürücülərə qarşı mehriban davranmaq və avtomobilinə hörmətlə yanaşmaq sürücülərin daha məhsuldar və gözəl xidmət göstərmələrini təmin edir. Qarşılıqlı hörmətə əsaslanan bir mühit yaratmaqla, sürücülərin daxil olmaq istədikləri bir platforma yaradırıq. Platfotrmada nə qədər çox sürücü varsa, getdiyiniz yerə daha sürətli çata bilərsiniz.
Hər kəsin sifariş verdiyi gedişdən nə vaxtsa imtina etməli olduğu vaxtlar olub, və bu tamamilə normaldır. Lakin sürücülərin vaxtını həddindən artıq boşa çıxarmaq, onları yerinə yetirə bilməyəcəkləri sifarişləri qəbul etdirərək vaxt itkisi yaratmaq digər sərnişinlərin təcrübəsinə mənfi təsir göstərir. Sürücünün zamanını və cəhdini kompensasiya etmək məqsədi ilə, sürücü, sərnişini götürmə yerinə doğru irəliləyərkən kifayət qədər çox yol qət edərsə, sifarişin ləğv edilməsi müqabilində Sizdən ləğv haqqı tətbiq oluna bilər. Ardıcıl olaraq sifarişlərin son anda ləğv olunması sürücülərə, digər sərnişinlərin sifarişlərini vaxtında qəbul etməyə imkan vermir. Həmçinin gediş sifarişi son anda ləğv edilmiş sürücü üçün itirilmiş qazancı da tam şəkildə kompensasiya etmir.
Bir gediş sifariş etmisinizsə və avtomobilə əyləşə bilməyəcəksinizsə və ya artıq ehtiyacınız yoxdursa, sürücünün ünvana gəlib çatmağını gözləmədən, gedişi ləğv etməyiniz daha yaxşıdır.
Bəzən gedişi ləğv etməyə məcbur olduğunuzu başa düşürük, ancaq sifariş verdiyiniz gedişdən son anda imtina etməyiniz və ya gəlməməyiniz sürücünün vaxtını boşa çıxarır və sifarişiniz ləğv olunana və ya tamamlanana qədər digər sərnişinlərin həmin sürücünün xidmətlərindən istifadə edə bilməməsinə səbəb olur.

Bu təlimatlar necə tətbiq olunur?

Həmişə sürücünüzə qarşı mehriban olun və avtomobilinə hörmət edin:
Sürücülərin müəyyən nisbi son sifarişlər üzərində orta hesabla sərnişinlərə verdikləri reytinqləri minimum hesab edirik. Müştəri Dəstəyi xidmətinin hesabatları kimi digər nüanslar da nəzərə alına bilər. Sərnişin ilə bağlı sürücü rəyi ümumi həddən aşağı düşərsə, həmin sərnişin xəbərdarlıq oluna və gediş sifarişi etməsi dayandırıla bilər.
Ümumiyyətlə, ətrafdan Sizə qarşı necə bir davranış görmək istəyirsinizsə, Siz də sürücü ilə o şəkildə rəftar edin və avtomobilinə öz maşınınız kimi davranın. Gəlin, sürücünüzdən mənfi rəy almağa səbəb ola biləcək ən çox görülən davranışların siyahısı ilə tanış olaq:

- Sürücünün avtomobilinə heç bir şəkildə zərər verməməyə çalışın.
- Mehriban və nəzakətli olun. Sürücünüzün üstünə qışqırmayın və onlara düzgün müraciət edin.
- Siyasət kimi mübahisəli mövzularda söhbət etməkdən çəkinmək daha yaxşıdır.
- Özünüzü nasaz hiss edirsinizsə, sürücüdən avtomobili dayandırmağı xahiş edin.
- Sürücünü uzun müddət gözlətməyin.

Məcbur qalmadıqca gedişinizi ləğv etməməyə çalışın:
Bəzən gedişi ləğv etməyə məcbur olduğunuzu başa düşürük, ya planlarınız dəyişir, ya olduğunuz yerdə qalmalısınız, pul qabınızı unutduğunuzu və tapa bilmədiyinizi, ya da sizi götürməyə gələcək sürücünün sizə tez çatmadığını anlayırıq. Ona görə də, bu kimi məsələlərə təlimatlar daxilində xüsusilə toxunmuşuq. Bu kimi halların müntəzəm olaraq təkrarlandığı təqdirdə, ilk öncə sərnişinə xəbərdarlıq verilir, sonra isə gediş sifarişi etməsi məhdudlaşdırılır.
Gözünüz tətbiqdə olsun. Sürücünün gəlməsinə diqqət yetirin və onu çox gözlətməyin:
Sərnişinlərin gediş sifariş verib ancaq qeyd etdikləri ünvanda olmamaqları və ya gedişi son anda ləğv etməkləri, sürücülər üçün böyük vaxt itkisidir. Ancaq başa düşürük ki, bu səbəbdən bitən bütün gedişlər, sərnişinin bilərəkdən gəlməməsinin nəticəsi deyil. Bəzi hallarda sürücü və sərnişinin bir -birlərini tapması çətin ola bilir ki, bu da sürücünün, sərnişinin qeyd olunan ərazidə olmadığını bildirərək, gedişi ləğv etməsinə səbəb ola bilər. Əslində isə, sərnişin də həmin anda sürücünün harada olduğunu axtarır. Bu səbəbdən, verilən sifarişlərə hörmət etməyən və bununla da Bolt platformasının bütövlüyünə böyük ziyan vuran təkrarlanan davranışlara yenidən baxırıq. Biz, tək-tük hallarda yaranan problemlərdə sərt qərarlar qəbul etmirik.
Gedişlərinizin bu və ya digər səbəblərdən ləğv edilməməsi üçün bəzi faydalı məsləhətlər:

- Gözünüz tətbiqdə olsun ki, sürücünüzün ünvana gəlib çatdığınızı biləsiniz. Çalışın ki, sürücü gəlib çatdığında Siz artıq qeyd olunmuş ünvanda olasınız.
- Dərhal ünvanda ola bilmirsinizsə və ya bir az gecikə bilərsinizsə, sürücünüzə zəng və ya mesaj vasitəsilə məlumat verin və yolda olduğunuzu söyləyin.
- Sürücünü tapmaqda çətinlik çəkirsinizsə, özü ilə əlaqə qurmağa çalışın.

Ümumiyyətlə, gedişi ləğv etmək və ya sürücünün gəlmədiyinizi iddia etməyindənsə, sürücünüzlə əlaqə saxlayın və sizi gözlədiyindən əmin olun. Unutmayın ki, effektiv ünsiyyət qurmaqla həll edilməyəcək çətinlik yoxdur.

Təlimatlara əməl etmədikdə, nə baş verir?

Heç bir xidmətimizə girişinizi məhdudlaşdırmaq istəmirik, lakin istifadəçilərimiz və partnyorlarımız qarşısında Bolt platformasının bütövlüyünü qorumaq öhdəliyimiz var. *Qeyd etdiyimiz kimi, Bolt platformasının bütövlüyünə xələl gətirən təkrarlanan davranışlar, sərnişinlərin 6 ay müddətində gediş sifariş etmə xidmətlərindən istifadə etmək hüququndan məhrum edilməsinə səbəb ola bilər.*
Belə bir davranış aşkar etsək, növbəti dəfə gediş sifariş edərkən, Bolt tətbiqi vasitəsilə xəbərdarlıq alacaqsınız. Platformadan istifadə etməyə davam etmək istəsəniz, növbəti bir xəbərdarlıq almamaq üçün bu təlimatlara keçid linki olacaq.
Bolt platformasının bütövlüyünə xələl gətirən davranışları aşkar etməyə davam etsək, gediş sifarişi etmə xidmətlərindən məhrum ediləcəksiniz. Yeni bir gediş sifariş etmək istədiyiniz zaman, Sizə mesaj vasitəsilə məlumat göndəriləcək və davam edə bilməyəcəksiniz

Gediş sifarişi məhdudlaşdırılarsa, nə etmək lazımdır?

Tətbiqdən skuterlərimizdən istifadə etmək, elektron vasitə kirayələmək, gəzinti tarixinizi və hesab məlumatlarınızı yoxlamaq, narahatlıqlarınızı həll etmək üçün Müştəri Dəstək Xidməti ilə əlaqə saxlamaq kimi başqa məqsədlər üçün istifadə edə biləcəksiniz.

Yenidən gediş sifarişinin bərpası üçün müraciət etmək olar?

Haqsız və ya səhvən gediş sifarişinin dayandırıldığını düşünürsünüzsə, tətbiq vasitəsi ilə Bolt

Müştəri Dəstək Xidməti ilə əlaqə saxlaya və müraciətinizin nəzərdən keçirilməsini istəyə bilərsiniz.
Bolt -un bu cür qərarlara təsir edən məlumatlarınızı necə işlədiyi haqqında daha çox bilmək istəyirsinizsə - Məxfilik Siyasətimizi buradan oxuya bilərsiniz