

Ми прагнемо, щоб усі мали найкращий досвід використання платформи Bolt. Зберігаючи цілісність нашої платформи, ми гарантуємо, що водії зможуть надавати послуги в безпечних та продуктивних умовах, пасажери отримуватимуть швидкі та якісні послуги, а сама платформа Bolt стабільно працюватиме.

Для того, щоб надати чітке розуміння того, як ви, пасажир, можете допомогти нам створити це середовище, ми хочемо ознайомити вас із правилами поведінки на платформі. Їх дотримання створює для водіїв безпечні та комфортні умови здійснення ваших поїздок.

Пасажири мають дотримуватися цих простих правил:

- Поважно ставтеся до водіїв та поважайте їх автомобілі;
- Намагайтеся не скасовувати поїздки, якщо це не є обов'язковим, адже вам знадобиться більше часу, щоб дістатися туди, куди вам треба. Водночас ви витратите час водія, який розпочав рух до місця посадки.
- Своєчасно прибувайте на місце посадки. Слідкуйте за рухом водія і не змушуйте його довго чекати.

Систематичне недотримання будь-якого з вищевказаних стандартів безпосередньо завдає шкоди цілісності платформи Bolt і є підставою для попередження або призупинення можливості використання сервісу виклику авто.

Чому ці правила важливі для платформи Bolt?

Поважно ставтеся до водіїв та поважайте їх автомобілі. Виконуючи це, ви дозволяєте водіям працювати ефективно, а ви та інші пасажери отримуєте швидке та якісне обслуговування, коли вам це потрібно.

Поважне ставлення до водіїв та їх автомобілів створює привабливі та безпечні умови для водіїв, які надають свої послуги. Підтримуючи такі умови, ми створюємо платформу, на якій водії хочуть продовжувати працювати. Чим більше водіїв користується платформою, тим швидше ви зможете потрапити туди, куди вам необхідно.

У кожного з нас час від часу трапляються ситуації, коли необхідно скасовувати поїздки, і це абсолютно нормально. Але скасування не тільки знецінює час водіїв, а й негативно впливає на досвід інших пасажирів, займаючи водіїв замовленнями, які вони врешті-решт не зможуть виконати. З пасажирів може бути стягнена плата за скасування замовлення після того, як водій витратив певну кількість часу, рухаючись у напрямку до місця посадки. Плата за скасування має на меті компенсувати водієві його зусилля. Але й цього недостатньо, адже наслідки систематичного порушення цього правила впливають на можливість інших пасажирів зв'язуватися з водіями для здійснення сумісних поїздок. Ця плата також не повною мірою компенсує додаткові витрати водія, спричинені скасуванням поїздки.

Якщо ви замовили поїздки і вам не потрібно їхати, краще все ж скасувати її, ніж просто не з'явитися на місце посадки, коли приїде водій. Ми розуміємо, що іноді скасування вкрай необхідне, але якщо ви не з'являєтесь на місце посадки, водій просто втратить час, а інші пасажери не матимуть доступу до послуг цього водія, поки ваше замовлення не буде скасовано або виконано.

Як виконувати ці правила?

Поважно ставтеся до водіїв та поважайте їх автомобілі:

Ми враховуємо щонайменше рейтинги пасажирів, що формуються на оцінках водіїв за певну кількість останніх замовлень. Ми також розглядаємо інші фактори, такі як звернення водіїв до служби підтримки. Якщо сукупність відгуків водіїв про пасажирів опускається нижче певного порогового рівня, цього пасажирів може бути заблоковано після відповідного попередження.

Загалом, ставтеся до свого водія так само, як би ви хотіли, щоб ставилися до вас, і

поводьтеся з його автомобілем так, ніби він є вашим власним. Але якщо конкретизувати, то ось перелік правил поведінки, недотримання яких можуть призвести до отримання негативних відгуків від вашого водія:

- Будьте обережні, щоб у жодному разі не пошкодити автомобіль водія
- Будьте добрими та ввічливими. Не кричіть на свого водія і не лайтеся на нього
- Найкраще уникати суперечливих тем, таких як політика, релігія тощо
- Якщо ви відчуваєте, що вам зле, попросіть водія зупинитися
- Не змушуйте водія довго чекати, якщо він вже прибув до місця посадки

Намагайтеся не скасовувати поїздки, якщо це не є обов'язковим:

Ми розуміємо, що скасування поїздки буває цілком виправданим, ваші плани можуть змінитися, і вам потрібно залишатися там, де ви знаходитесь. Наприклад, ви можете усвідомити, що забули взяти гаманець або якусь іншу річ. Або ж водієві, якого ми знайшли для вас, потрібен деякий час, щоб дістатися місця посадки. Система ж автоматично виявляє тенденції до повторюваного скасування поїздок, і якщо це досягне певного порогового рівня, пасажира може бути заблоковано після відповідного попередження. *Своєчасно прибувайте на місце посадки. Слідкуйте за рухом водія і не змушуйте його довго чекати:*

Ніщо так не витрачає час водія, як неявка на місце посадки. Однак ми розуміємо, що не всі поїздки, які закінчуються з цієї причини, були результатом того, що пасажир навмисно не з'явився. У деяких ситуаціях водію та пасажиру буває складно знайти один одного, що може призвести до того, що водій скасує поїздки та вкаже, що пасажир не з'явився, а насправді пасажир намагався відшукати автомобіль. З цієї причини ми спостерігаємо за діями пасажира від поїздки до поїздки протягом певного часу для виявлення тенденцій, які можуть шкодити цілісності платформи Bolt. Ми не робимо висновків, виходячи з однієї ситуації.

Кілька корисних порад, щоб уникнути скасування ваших поїздок з цієї причини:

- Слідкуйте за часом приблизного прибуття вашого водія у додатку. Постарайтеся з'явитися на місці посадки в той момент, коли водій прибуває до нього
- Якщо ви не можете негайно прибути до місця посадки, зателефонуйте водієві або надішліть йому повідомлення про те, що ви невдовзі будете на місці
- Якщо вам важко знайти водія, зателефонуйте або надішліть йому повідомлення для узгодження подальших дій

Отже, комунікація відіграє важливе значення: так водій чекатиме на вас на місці посадки, а не скасовуватиме поїздки та стверджуватиме, що ви не з'явилися.

Що станеться, якщо я порушу правила?

Ми вважаємо за краще не обмежувати доступ до будь-якої з наших послуг, але ми зобов'язані перед усіма користувачами та партнерами захищати цілісність платформи Bolt. Тому ми акцентували вашу увагу на тих ситуаціях, що можуть завдати шкоди нашій платформі, а також призвести до відсторонення окремих пасажирів від можливості замовлення поїздок до 6 місяців.

Якщо ми виявимо порушення, ви отримаєте попередження в додатку Bolt під час наступної спроби замовлення поїздки. Воно буде містити посилання на ці вказівки, щоб ви могли дізнатися, як уникнути наслідків, якщо ви маєте бажання продовжувати користуватися платформою.

Якщо ми неодноразово виявлятимемо поведінку, що завдає шкоди цілісності платформи Bolt, то вас буде обмежено від можливості користування сервісом замовлення авто. Коли ви спробуєте замовити поїздки, з'явиться повідомлення про те, що ви не зможете продовжувати користуватися сервісом.

Що я можу зробити, якщо мене заблокували?

Ви можете бути обмежені від використання сервісу замовлення авто, але не інших сервісів Bolt або самого додатка. Ви все ще зможете використовувати додаток для інших цілей, таких як використання наших електросамокатів, перевірка історії поїздок та даних вашого облікового запису, звернення до нашої служби підтримки клієнтів для розв'язання вашого питання.

Чи можу я оскаржити блокування облікового запису?

Якщо ви вважаєте, що вас заблокували несправедливо або помилково, ви маєте право зв'язатися зі службою підтримки Bolt через додаток і попросити переглянути рішення. Якщо ви хочете дізнатися більше про те, як Bolt обробляє ваші дані, що впливають на прийняття подібних рішень — ознайомтеся з нашою Політикою конфіденційності [за посиланням](#).