

Queremos que todos tengan una experiencia segura, tranquila, y satisfactoria con Bolt. Protegiendo la integridad de nuestro mercado, nos aseguramos que los conductores sean capaces de brindar servicios en un ambiente seguro y productivo, que los pasajeros reciban servicios rápidos y agradables, y que el mercado BOLT pueda continuar funcionando de una manera sostenible.

Para crear una expectativa clara de cómo tú, el pasajero, puede ayudarnos a crear este ambiente, brindamos una lista de las Pautas de Conducta. Siguiéndolas, nos ayudas a mantener a los conductores seguros, felices, y conduciendo para ti.

Estas son reglas simples que los pasajeros deben seguir:

- Siempre ser amable con el conductor y respetar el vehículo.
- Procura no cancelar los viajes a menos que sea absolutamente necesario; demoraras más en llegar y el conductor estará perdiendo tiempo.
- Siempre presentate para tus viajes. Mantente al tanto para cuando tu conductor esté llegando, y no lo hagas esperar por mucho tiempo.

El incumplimiento constante de cualquiera de los estándares anteriores afecta directamente la integridad del Mercado BOLT y es motivo suficiente para provocar una advertencia o suspensión de la capacidad de solicitar los servicios de transporte.

¿Por qué estas pautas son importantes para el Mercado Bolt?

Se amable con tu conductor y respeta su tiempo, y su vehículo. Al cumplir con esto, permites que los conductores operen eficientemente, lo que permite que tú y otros pasajeros reciban un rápido y agradable servicio cuando sea que lo necesiten.

Al ser amable con tu conductor y al respetar su vehículo se crea un ambiente productivo y satisfactorio para que los conductores puedan brindar sus servicios. Al crear este ambiente, creamos un mercado en donde los conductores deseen estar. Mientras más conductores disponibles, más rápido puedes llegar a tu destino.

Todos alguna vez necesitan cancelar un viaje, y es totalmente válido. Pero realizar un alto número de cancelaciones hace que el conductor pierda tiempo y afecta negativamente la experiencia de otros pasajeros ocupando a estos conductores con solicitudes de viajes que ellos no cumplan. Un cargo de cancelación por cancelar una solicitud después de que el conductor ha realizado un significativo progreso en dirigirse hacia el punto de recogida, lo cual ayuda a compensar al conductor por el esfuerzo, puede ser aplicado. Pero no es suficiente para contrarrestar el impacto en el mercado de este constante comportamiento repetido en la capacidad de que otros pasajeros puedan ser conectados con conductores que puedan llegar a ellos rápidamente. Tampoco compensa por completo el costo de la oportunidad perdida para el conductor que le han cancelado su viaje.

Si has solicitado un viaje pero no podrás tomarlo, o no lo necesitas más, cancelarlo es mejor a no presentarse cuando el conductor llegue. Entendemos que algunas veces las cancelaciones son necesarias, pero no presentarte para tu viaje hace que el conductor pierda tiempo y deja a otros usuarios sin el acceso del servicio de estos conductores hasta que tu solicitud es cancelada o terminada.

¿Cómo se hacen cumplir estas pautas?

Siempre se amable con tu conductor y respeta su vehículo:

Consideramos como mínimo las calificaciones que los conductores dejan a los pasajeros, promediadas sobre un cierto número de solicitudes relativamente recientes. Otros indicadores como reportes al Equipo de Soporte podrían también ser considerados. Si el total de comentarios del conductor sobre un pasajero cae por debajo de cierto límite, ese pasajero puede recibir una advertencia y ser suspendido.

En general, trata a tu conductor de la misma manera que te gustaría que fueras tratado, y su

vehículo como si fuera tuyo. Pero para ser mas específico, aquí te damos una lista de los comportamientos más comunes que pueden llevar a obtener una retroalimentación negativa por parte de tu conductor:

- Actúa completamente cuidadoso para no dañar su vehículo
- Se amable y cortés. No le levantes la voz a tu conductor ni lo llames por nombres
- Es mejor evitar temas controversiales, como política
- Si te estás sintiendo enfermo, pídele al conductor que se detenga
- En el punto de recogida, no hagas esperar al conductor por mucho tiempo

Procura no cancelar tu viaje al menos que sea absolutamente necesario:

Entendemos que algunas veces las cancelaciones son necesarias, tus planes cambian y necesitas permanecer donde te encuentres, te das cuenta de que olvidaste tu cartera y no puedes encontrarla, o el conductor que te fue asignado no puede llegar tan rápido, no te preocupes, dejamos espacio para eso dentro de las pautas. Buscamos tendencias repetidas de cancelaciones y si esta alcanza cierto límite, el pasajero puede ser advertido y suspendido. Siempre preséntate para tu viaje. Mantente alerta de la llegada del conductor, y no lo hagas esperar por mucho tiempo:

Nada es más pérdida de tiempo para un conductor que no presentarse para el viaje. Sin embargo, entendemos que no todos los viajes que terminan por esta razón son el resultado intencional de no presentarse. En algunas ocasiones puede ser difícil para el conductor y el pasajero encontrarse uno al otro, lo que puede llevar a que el conductor cancele el viaje e indique que el pasajero no se presentó, cuando en realidad, el pasajero estaba activamente buscando el vehículo. Por esta razón, observamos el comportamiento repetitivo que indica una tendencia a no respetar las solicitudes realizadas y por lo tanto, daña en gran medida la integridad del Mercado Bolt. No nos enfocamos en incidentes únicos.

Algunos consejos útiles para evitar que tus viajes sean cancelados por esta razón:

- Mantente pendiente de tu app para cuando tu conductor llegue. Procura estar en el punto de recogida cuando llegue
- Si no puedes estar inmediatamente en el punto de recogida, llama o escríbele a tu conductor y dile que vas en camino
- Si estás teniendo problemas para encontrar a tu conductor, llama o escríbele para coordinarse.

En general, la comunicación es de gran ayuda para asegurarse de que el conductor espere por ti, en vez de cancelar el viaje y reclamar que no te presentaste.

¿Qué sucede si incumplo con las pautas?

Preferimos no restringir el acceso a ninguno de nuestros servicios, pero tenemos la obligación para con nuestros usuarios y proveedores de proteger la integridad del Mercado BOLT. Como tal, el comportamiento repetido que se describe en este documento que daña la integridad puede hacer que los pasajeros sean suspendidos del acceso a los servicios de transporte por 6 meses.

Si detectamos este tipo de comportamiento, la siguiente vez que intentes tomar un viaje recibirás una advertencia en la app de Bolt. Esta incluirá un enlace con estas pautas, para que puedas actualizarte en cómo evitar más acciones si deseas continuar usando la plataforma. Si seguimos detectando comportamiento que dañe la integridad del mercado BOLT, entonces se suspenderá el acceso para los servicios de transporte. Un mensaje aparecerá cuando intentes solicitar un viaje para explicar esto, y no serás capaz de continuar.

¿Qué puedo hacer si soy suspendido?

Puedes ser suspendido específicamente para no usar el servicio de transporte, no para los otros servicios de Bolt o la propia app. Seguirás siendo capaz de usar la app para otros

propósitos, como usar los patinetes, alquilar un vehículo, revisar el historial de viajes y tu información de la cuenta, contactar a nuestro Equipo de Soporte para abordar tus inquietudes.

¿Puedo apelar mi suspensión?

Si crees que has sido suspendido injustamente o por error, tienes el derecho de contactar a nuestro Equipo de Soporte a través de la app y solicitar que tu suspensión sea revisada.

Si deseas saber más acerca de cómo Bolt procesa tu información impactando tales decisiones - por favor, revisa nuestras Políticas de Privacidad, las puedes leer [aquí](#).