

Želimo da svi imaju sigurno, jednostavno i sretno iskustvo s Boltom. Štiteći integritet našeg tržišta, osiguravamo da vozači pružaju uslugu u sigurnom i produktivnom okruženju, da korisnici dobiju brzu i ugodnu uslugu i da Bolt može nastaviti funkcionirati na tržištu na održiv način. Ti nam, kao naš korisnik, možeš pomoći u stvaranju tog okruženja. Kako bi ti olakšali u tome, donosimo popis smjernica ponašanja. Slijedeći ove smjernice, pomažeš nam da naši vozači budu sigurni, sretni i na putu do tebe.

Ovo su jednostavna pravila kojih se svaki korisnik treba pridržavati:

- Budimo ljubazni prema vozačima i poštujućmo njihov automobil;
- Pokušaj ne otkazati vožnju ako to apsolutno ne moraš, tebi će trebati više vremena do odredišta, a vozaču se bespotrebno troši vrijeme;
- Uvijek se pojavi se na zatraženoj vožnji. Prati unutar aplikacije kada vozač dolazi i potrudi se da vozač ne čeka predugo.

Učestalo nepoštivanje bilo koje od gore navedenih smjernica izravno šteti integritetu Bolt tržišta i dovoljno je za upozorenje ili suspenziju mogućnosti zatraživanja vožnje.

Zašto su ove smjernice važne za Bolt tržište?

Budimo ljubazni prema vozačima i poštujućmo njihov automobil. Tako ćeš omogućiti vozačima učinkovit rad, što omogućava tebi i ostalim korisnicima brzu i ugodnu uslugu kad god je potrebno.

Budimo ljubazni prema vozačima i poštujućmo njihov automobil jer tako stvaramo produktivnu i ugodnu atmosferu u kojoj vozači mogu ponuditi svoju uslugu. Stvaranjem takve atmosfere, stvaramo tržište u kojem vozači žele biti i raditi. A što je više dostupnih vozača, to brže ti dolaziš na svoje odredište.

Svi imaju potrebu s vremena na vrijeme otkazati vožnju, to je skroz u redu. Ali *pretjeranim otkazivanjem bespotrebno se gubi vozačevo vrijeme i negativno utječe na druge korisnike* koji ne mogu dobiti brzu uslugu jer je vozač bespotrebno zauzet. Naravno, može se primijeniti otkazna naknada nakon što je vozač već prešao dobar dio puta do tvoje lokacije, kako bi se vozaču nadoknadio njegov trud. No, to nije dovoljno za ublažavanje utjecaja na tržište, koje učestalo ponavljanje ove radnje ima. Niti u potpunosti nadoknađuje trošak koji je vozač ostvario zbog otkazane vožnje.

Ako se zatražena vožnja ne može odraditi ili ti vožnja više nije potrebna, otkazivanje je puno bolja opcija nego ne pojavljivanje na lokaciji kada vozač stigne. Razumijemo da su ponekad potrebna otkazivanja, ali ne pojavljivanje na vožnji koja je zatražena gubi vrijeme vozača i smanjuje mogućnost drugih korisnika da naruče vožnju dok tvoja vožnja ne bude otkazana ili završena.

Kako se ove smjernice primjenjuju?

Budimo ljubazni prema vozačima i poštujućmo njihov automobil:

Uzimamo u obzir nisku ocjenu korisnika koju vozač da, koja se računa kroz prosjek nedavno završenih vožnji. U obzir se uzimaju i ostale stavke kao što su prijava korisničkoj podršci od strane vozača. Ako se ukupne povratne informacije o korisniku spuste ispod određenog praga, korisnik se može upozoriti i suspendirati.

Zaključno, ponašaj se prema svom vozaču onako kako želiš da se vozač ponaša prema tebi i odnosi se prema vozačevom automobilu kao da je tvoj. Kako bi se izbjegle loše ocjene ili negativne povratne informacije od vozača, obrati pažnju na sljedeće:

- Budimo oprezni kako ne bi oštetili vozačev automobil
- Pristojnost i ljubaznost su važni. Ne viči na vozača i ne vrijeđaj ga
- Najmudrije je izbjegavati kontroverzne teme, kao što su politika i vjersko opredjeljenje
- Ako osjetiš da će ti pozliti, zamoli vozača da stane sa strane
- Potrudi se da te vozač ne čeka dugo na mjestu preuzimanja

Pokušaj ne otkazati vožnju ako to apsolutno ne moraš:

Razumijemo da je otkazivanje ponekad potrebno, planovi se mijenjaju i moraš ostati tu gdje jesi, shvatiš da ne možeš pronaći novčanik ili da dodijeljeni vozač ne može dovoljno brzo doći do tebe. Takve situacije predviđamo u našim smjernicama i za njih smo ostavili prostora. Ono na što obraćamo pozornost je učestalo otkazivanje vožnji zbog kojih možemo upozoriti korisnika i onemogućiti pristup zatraživanja vožnje.

Uvijek se pojavi se na zatraženoj vožnji. Prati unutar aplikacije kada vozač dolazi i potrudi se da vozač ne čeka predugo:

Nema većeg gubitka vremena za vozača, nego kad se korisnik ne pojavi na zatraženoj vožnji. Naravno, u nekim situacijama se događa da se vozač i korisnik ne mogu locirati, što može dovesti do toga da vozač otkáže vožnju pod opcijom "Korisnik se nije pojavio", a korisnik je zapravo cijelo vrijeme tražio automobili i vozača. Baš zbog ovog razloga, gledamo na učestalo ponašanje korisnika i ako se dogodi da korisnik ne poštuje traženu uslugu i šteti BOLT tržištu, reagiramo.

Korisni savjeti kako bi se izbjeglo otkazivanje vožnje iz ovog razloga:

- Prati unutar aplikacije kada vozač dolazi. Potrudi se čekati vozač na mjestu preuzimanja
- Ako ne možeš odmah doći na mjesto preuzimanja, obavijesti vozača pozivom ili porukom
- Ako ne možeš pronaći automobil, nazovi vozača ili mu pošalji lokaciju

Komunikacija je puno bolja opcija kako bi osigurali da nas vozač čeka na dogovorenoj lokaciji, bolje nego otkazivanje vožnje pod opcijom "Korisnik se nije pojavio".

Što se događa ako prekršim smjernice?

Ne želimo nikome ograničavati pristup našim uslugama, ali imamo odgovornost prema korisnicima i vozačima da zaštitimo integritet BOLT tržišta. Ako se gore navedene radnje učestalo ponavljaju, *moгу dovesti do suspendirana korisnika na 6 mjeseci*.

Ako primijetimo kršenje smjernica, poslat ćemo ti upozorenje putem aplikacije. Upozorenje će sadržavati link sa smjernicama, koje će ti pomoći prisjetiti se pravila ponašanja na Bolt platformi i spriječiti isključenje s aplikacije.

Ako nastavimo primjećivati ponašanje koje šteti integritetu BOLT tržišta, omogućiti ćemo ti pristup aplikaciji. Prilikom ulaska u aplikaciju, pojavit će se obavijest da trenutno ne možeš zatražiti vožnju.

Što mogu učiniti ako dođe do onemogućenog pristupa?

Pristup ti može biti onemogućen za zatraživanje vožnji, ali ne i za ostale Bolt usluge ili samu aplikaciju. Moći ćeš i dalje koristiti aplikaciju za najam električnih romobila, pregled povijesti vožnji, pristup računu i kontaktiranje korisničke podrške.

Mogu li se žaliti na suspenziju?

Ako misliš da ti je greškom ili nepravedno onemogućen pristup, možeš kontaktirati Bolt korisničku podršku kroz aplikaciju i zatražiti da se pregleda tvoj status.

Ako želiš znati više o tome na koji način Bolt obrađuje podatke koji utječu na odluku o suspenziji - [ovdje](#) možeš pročitati naše Pravne informacije.