

We willen dat iedereen veilige, soepele en bevredigende ervaringen met Bolt heeft. Door de integriteit van onze marktplaats te beschermen, zorgen we ervoor dat chauffeurs diensten kunnen verlenen in een veilige en productieve omgeving, passagiers snelle en aangename diensten ontvangen en dat de Bolt-marktplaats op een duurzame manier kan blijven functioneren.

Om een duidelijke verwachting te creëren over hoe jij, de passagier, ons kunt helpen die omgeving te creëren, bieden we een lijst met gedragsrichtlijnen. Door ze te volgen, help je ons om chauffeurs veilig, gelukkig en voor jou op de weg te houden.

Dit zijn eenvoudige vuistregels die passagiers dienen te volgen:

- Wees altijd beleefd tegen jouw chauffeur en respecteer hun voertuig;
- Probeer jouw rit niet te annuleren, tenzij het absoluut moet. Het duurt langer om te komen waar je heen gaat en het verspilt de tijd van de chauffeur;
- Kom altijd opdagen voor jouw rit. Houd de chauffeur in de gaten en laat hem niet te lang wachten.

Het consequent niet naleven van een van de bovenstaande normen schaadt rechtstreeks de integriteit van de Bolt-marktplaats en is voldoende voor een waarschuwing of opschorting van jouw mogelijkheid om mobiliteitsdiensten aan te vragen.

Waarom zijn deze richtlijnen belangrijk voor de Bolt Marktplaats?

Vriendelijk zijn voor jouw chauffeur en hun auto respecteren, creëert een productieve en bevredigende omgeving voor chauffeurs om hun diensten aan te bieden. Door deze omgeving te creëren, creëren we een marktplaats waar chauffeurs willen zijn. Hoe meer chauffeurs beschikbaar zijn, hoe sneller je kunt komen waar je heen wilt.

Iedereen moet wel eens een rit annuleren, dat is helemaal prima. Maar door *overmatig te annuleren, verspil je veel tijd van chauffeurs en heeft het een negatieve invloed op de ervaring van andere passagiers* door deze chauffeurs bezig te houden met bestellingen die ze niet kunnen voltooien. Er kunnen annuleringskosten in rekening worden gebracht voor het annuleren van een bestelling nadat een chauffeur al aanzienlijke vooruitgang heeft geboekt in de richting van de ophaallocatie, die bedoeld is om de chauffeur te compenseren voor zijn inspanning. Maar het is niet voldoende om de impact op de markt te compenseren van sterk herhaald, consistent gedrag van dit type op het vermogen van andere passagiers om te worden gekoppeld aan chauffeurs die hen snel kunnen bereiken. Evenmin compenseert het volledig de verloren alternatieve kosten voor de bestuurder van wie zijn rit werd geannuleerd.

Als je een rit hebt besteld en deze niet kunt of niet meer nodig hebt, is annuleren veel beter dan gewoon niet komen opdagen wanneer de chauffeur arriveert. We begrijpen dat het soms nodig is om te annuleren, maar als je niet komt opdagen voor jouw rit, verspil je de tijd van de chauffeurs en krijgen andere passagiers geen toegang tot de services van die chauffeur totdat jouw bestelling is geannuleerd of voltooid.

Hoe worden deze richtlijnen gehandhaafd?

Wees altijd beleefd tegen jouw chauffeur en respecteer hun voertuig:

We nemen de beoordelingen die chauffeurs op passagiers achterlaten in acht, en berekenen een gemiddelde over een bepaald aantal relatief recente bestellingen. Andere signalen, zoals rapporten aan de klantenservice, kunnen ook worden overwogen. Als deze gezamenlijke feedback van chauffeurs over een passagier onder een bepaalde drempel zakt, kan de passagier worden gewaarschuwd en geschorst.

Behandel jouw chauffeur op dezelfde manier als jij zelf behandeld zou willen worden, en behandel hun voertuig alsof het jouw eigen auto is. Om specifieker te zijn, is hier een lijst met de meest voorkomende gedragsuitingen die kunnen leiden tot negatieve feedback van jouw chauffeur:

- Pas op dat je de auto van jouw bestuurder op geen enkele manier beschadigt
- Wees vriendelijk en beleefd. Schreeuw niet tegen je chauffeur
- Het is het beste om controversiële onderwerpen, zoals politiek, te vermijden.
- Als je het gevoel hebt dat je ziek gaat worden, vraag dan de chauffeur om te stoppen
- Laat de chauffeur niet lang wachten wanneer je wordt opgehaald

Probeer jouw rit niet te annuleren, tenzij het absoluut moet:

We begrijpen dat annuleringen soms nodig zijn, jouw plannen veranderen en je moet blijven waar je bent, je jouw portemonnee bent vergeten, of de chauffeur waarmee we je hebben gematcht jouw locatie niet snel genoeg kan bereiken. Hier maken we binnen de richtlijn ruimte voor. We doelen voornamelijk op herhaalde annuleringen. Als dit een bepaalde drempel bereikt, kan de passagier worden gewaarschuwd en geschorst.

Kom altijd opdagen voor jouw rit. Houd de locatie van de chauffeur in de gaten via de Bolt-app en laat hem niet te lang wachten:

Niets is meer verspilling van de tijd van een chauffeur dan niet komen opdagen voor een rit. We begrijpen echter dat niet alle ritten die om deze reden eindigen het gevolg zijn van het opzettelijk niet komen opdagen van de passagier. In sommige situaties kan het voor de chauffeur en passagier moeilijk zijn om elkaar te vinden, wat ertoe kan leiden dat de chauffeur de rit annuleert en aangeeft dat de passagier niet is komen opdagen, terwijl de passagier in werkelijkheid actief op zoek was naar de auto. Om die reden kijken we naar herhaald gedrag in de tijd dat wijst op een neiging om gedane bestellingen niet te respecteren en dus de integriteit van de Bolt-marktplaats ernstig schaadt. Wij richten ons niet op eenmalige incidenten. Enkele handige tips om te voorkomen dat jouw ritten om deze reden worden geannuleerd:

- Houd de app in de gaten wanneer jouw chauffeur arriveert. Probeer op de ophaallocatie te zijn wanneer ze aankomen
- Als je niet meteen op de ophaallocatie kunt zijn, bel of chat dan met je chauffeur en vertel hem dat je onderweg bent
- Als je moeite hebt om de chauffeur te vinden, bel of chat met hen om te coördineren

Over het algemeen zorgt communicatie ervoor dat jouw chauffeur op je wacht, in plaats van de rit te annuleren en te beweren dat je niet bent komen opdagen.

Wat gebeurt er als ik de richtlijnen overtreed?

We willen de toegang tot onze diensten liever niet beperken, maar we hebben een verplichting jegens onze passagiers en chauffeurs om de integriteit van de Bolt-marktplaats te beschermen. Als zodanig hierin beschreven herhaald gedrag dat de integriteit ervan schaadt, kan dit ertoe leiden dat passagiers gedurende 6 maanden worden geschorst van de toegang tot taxidiensten.

Als we dergelijk gedrag detecteren, ontvang je een waarschuwing in de Bolt-app de volgende keer dat je probeert een ritje te maken. Dit bevat een link naar deze richtlijnen, zodat je kunt opfrissen hoe je verdere actie kunt voorkomen als je het platform wilt blijven gebruiken.

Als we gedrag blijven detecteren dat de integriteit van de Bolt-marktplaats schaadt, wordt de toegang tot taxidiensten voor je geschorst. Er verschijnt een bericht wanneer je een rit probeert te bestellen om dit uit te leggen en je kunt dan niet doorgaan.

Wat kan ik doen als ik geschorst ben?

Je kunt worden geschorst voor het specifiek gebruiken van taxidiensten, niet voor andere Bolt-services of de app zelf. Je kunt de app nog steeds voor andere doeleinden gebruiken, zoals het gebruik van onze scooters, het huren van een voertuig, het controleren van jouw ritgeschiedenis en jouw accountgegevens en contact opnemen met onze klantenservice om jouw zorgen weg te nemen

Kan ik in beroep gaan tegen mijn schorsing?

Als je van mening bent dat je onterecht of per ongeluk bent geschorst, heb je het recht om via

de Bolt-app contact op te nemen met Bolt-ondersteuning en een verzoek indienen tot herziening van jouw schorsing.

Als je meer wilt weten over hoe Bolt jouw gegevens verwerkt die van invloed zijn op dergelijke beslissingen, raadpleeg dan ons privacybeleid, je kunt ze [hier](#) lezen.