

Mēs vēlamies, lai ikviens saņemtu drošu, uzticamu un patīkamu pieredzi, izmantojot Bolt platformu. Rūpējoties un aizsargājot godprātīgumu mūsu platformā un platformas integritāti, varam garantēt, ka autovadītāji sniedz pārvadājumus drošā un produktīvā vidē un pasažieri saņem patīkamu un uzticamu pakalpojumu, bet Bolt platforma turpina strādāt ilgtspējīgi. Lai arī Tu, Bolt pasažieri, zinātu, kā vari palīdzēt mums uzturēt šādu vidi, esam izveidojuši Pasažieru uzvedības noteikumus. Ievērojot tos, palīdzēsi arī mūsu autovadītājiem justies droši un patīkami, nodrošinot Tev braucienus.

Lūk, vienkārši principi, kurus pasažieriem jāievēro:

- Vienmēr izturies ar cieņu pret autovadītāju un automašīnu.
- Atcel braucienus tikai tad, ja tas patiešām nepieciešams - atcelšana nepaātrinās Tavu nokļūšanu galamērķī. Šāda rīcība lieki tērē autovadītāju laiku.
- Vienmēr ierodies uz pasūtīto braucienu. Seko lietotnē autovadītāja ierašanās laikam un neliec viņam pārāk ilgi gaidīt.

Atkārtota šo principu neievērošana būtiski apdraud Bolt platformas integritāti, tādēļ par to vari saņemt brīdinājumu vai liegumu piekļūt Bolt lietotnes piedāvātajiem kopbraukšanas pakalpojumiem.

Kādēļ šie noteikumi ir būtiski Bolt platformā?

Esi laipns pret autovadītāju, cieni viņa laiku un automašīnu. Šādi palīdzēsi autovadītājiem pārvadājumus sniegt operatīvi un droši, lai gan Tu, gan citi pasažieri varētu saņemt patīkamu servisu, kad vien tas nepieciešams.

Ja pret autovadītāju un viņa auto izturēties ar cieņu, autovadītājs varēs sniegt pārvadājumus produktīvā un patīkamā vidē. Šāda pozitīva pieredze palīdz autovadītājiem turpināt piedāvāt pārvadājumus mūsu platformā. Jo vairāk autovadītāju platformā, jo ātrāk un operatīvāk vari nokļūt vēlamajā galamērķī.

Reiz pa reizei ikvienam gadās atcelt pasūtīto braucienu - tas ir saprotami. Bet *bieža braucienu atcelšana lieki tērē autovadītāju laiku, kā arī negatīvi ietekmē citu pasažieru pieredzi*, ja autovadītājs ir aizņemts, esot ceļā uz pasūtījumu, kas nemaz nav nepieciešams un netiks veikts. Par pasūtījuma atcelšanu var tikt piemērota atcelšanas maksa, ja autovadītājs jau zināmu laiku ir bijis ceļā pie Tevis - tā paredzēta autovadītāja laika un izdevumu segšanai. Taču tā nav samērojama ar negatīvo ietekmi, ko atkārtota šāda rīcība atstāj uz citiem platformas lietotājiem, liedzot citam pasažierim operatīvi doties ceļā ar konkrēto autovadītāju. Tāpat arī autovadītājam tā pilnībā nesedz zaudēto iespēju nodrošināt braucienu.

Tomēr, ja esi veicis brauciena pasūtījumu un nevari vai nevēlies to veikt, atcelt šādu pasūtījumu ir labāk nekā neierasties, kad autovadītājs jau ir atbraucis. Mēs saprotam, ka dažreiz šāda situācija var rasties, bet tas lieki tērē autovadītāju laiku, kā arī liedz citiem pasažieriem saņemt šī autovadītāja pakalpojumus, kamēr Tavs pasūtījums netiek atcelts vai pabeigts.

Kā šie noteikumi tiek īstenoti?

Vienmēr esi laipns pret autovadītāju un izturies ar cieņu pret viņa automašīnu:

Mēs ņemam vērā novērtējumus, kurus autovadītāji pēdējā laikā atstājuši pasažierim pēc veiktajiem braucieniem. Tāpat arī varam pievērst uzmanību sūdzībām un atsauksmēm, ko par pasažieri saņēmis Klientu atbalsta dienests. Ja autovadītāju sniegtās atsauksmes par pasažieri ir zemas, pasažieris var saņemt brīdinājumu vai liegumu piekļūt lietotnei.

Izturies pret autovadītāju tā, kā vēlies, lai izturētos pret Tevi. Un automašīnu cieni tāpat kā cieni savu īpašumu. Lūk, uzvedība, par kādu pasažieri visbiežāk saņem negatīvas atsauksmes no autovadītājiem:

- Automašīnas bojāšana vai smērēšana
- Neiecietība un rupjība. Nekliedz uz autovadītāju un neizmanto necenzētus izteicienus
- No sensitīvām tēmām, piemēram, politika, labāk izvairīties

- Ja jūti, ka Tev kļūst slikti, laicīgi lūdz autovadītāju apstāties ceļa malā
- Neliec autovadītājam ilgi gaidīt Tavu ierašanos brauciena sākumā vai apstāšanās vietās

Atcel pasūtīto braucienu vien tad, ja tas patiešām nepieciešams:

Mēs saprotam, ka dažreiz var rasties nepieciešamība pasūtījumu atcelt - plāni ir mainījušies un ceļā vairs nav jādodas, esi aizmirsis maku un nevari to atrast vai autovadītājs, kurš pieņēmis Tavu pasūtījumu kavējas patiešām negaidīti ilgi, un mēs to esam ņēmuši vērā, apkopojot šos noteikumus. Mēs pievēršam uzmanību atkārtotām un ļaunprātīgām pasūtījumu atcelšanas tendencēm - ja tās ir pārāk biežas, pasažierim var tikt izteikts brīdinājums vai pat liegta piekļuve lietotnei.

Vienmēr ierodies uz pasūtījumu. Seko plānotajam autovadītāja ierašanās laikam un neliec viņam ilgi gaidīt:

Neierašanās uz brauciena pasūtījumu ietekmē autovadītāja darbu visvairāk. Taču mēs saprotam, ka neierašanās uz pasūtījumu ne vienmēr ir ļaunprātīga un pasažiera vainas dēļ. Dažos gadījumos autovadītājam un pasažierim neizdodas vienam otru atrast, un šāda iemesla dēļ autovadītājs var pasūtījumu atcelt, norādot, ka pasažieris nav ieradies, lai gan patiesībā pasažieris aktīvi meklējis autovadītāja atrašanās vietu. Tādēļ mēs pievēršam uzmanību tam, vai pasažiera neierašanās uz pasūtījumu ir atsevišķs gadījums vai regulāra tendence, kas liecina par necieņu pret citu platformas lietotāju laiku un ietekmē Bolt platformas integritāti. Mēs skatāmies uz notikumiem ilgākā laika posmā.

Daži lietderīgi padomi, lai izvairītos no braucienā atcelšanas augstākminētā iemesla dēļ:

- Seko autovadītāja ierašanās laikam lietotnē. Centies būt brauciena sākuma vietā brīdī, kad autovadītājs tai tuvojas
- Ja nevari brauciena sākuma vietā ierasties nekavējoties, piezvani vai nosūti ziņu autovadītājam, lai viņš zinātu, ka drīz ieradīsies
- Ja nevari atrast vietu, kur autovadītājs apstāties, piezvani vai nosūti ziņu, lai precizētu atrašanās vietu

Jebkurā dzīves situācijā komunikācija ir svarīga. Ja informēsi autovadītāju par savu ierašanās laiku vai aizkavēšanos, varēsi būt pārliecināts, ka autovadītājs Tevi sagaidīs, ne atcels braucienu, norādot, ka neesi ieradies.

Kas notiks, ja noteikumus neievērošu?

Mēs labprāt neierobežotu piekļuvi lietotnei, bet tas ir mūsu uzdevums - nodrošināt Bolt platformas drošību un uzticamību ikvienam lietotājam. Ļaunprātīga un atkārtota kaitnieciska uzvedība, kas ietekmē platformas integritāti, var kalpot par iemeslu pasažiera konta bloķēšanai līdz pat 6 mēnešiem.

Ja novērojam šādu rīcību, saņemsi brīdinājumu Bolt lietotnē nākamajā reizē, kad vēlēšies veikt brauciena pasūtījumu. Brīdinājumā būs arī saite uz šīm vadlīnijām, lai vari iepazīties ar padomiem un izvairīties no problēmsituācijām, ja vēlies turpināt izmantot lietotni.

Ja turpināsim novērot kaitniecisku rīcību, kas ietekmē Bolt platformas integritāti, Tava piekļuve kopbraukšanas pakalpojumiem tiks bloķēta. Kad mēģināsi veikt brauciena pasūtījumu, redzēsi paziņojumu par to un pasūtījumu veikt nevarēsi.

Kā rīkoties, ja konts ir bloķēts?

Piekļuve var būt ierobežota tikai kopbraukšanas pasūtījumu veikšanai, ne citiem Bolt pakalpojumiem vai visai lietotnei. Tev vēl var būt iespēja īrēt mūsu skrejriteņus, pārbaudīt braucienā vēsturi un citu konta informāciju, kā arī varēsi sazināties ar Klientu atbalsta dienestu.

Vai varu lūgt sodu mīkstināt?

Ja uzskati, ka Tavs konts ir bloķēts kļūdas dēļ, sazinies ar Bolt Klientu atbalsta dienestu lietotnē un lūdz situāciju izskatīt atkārtoti.

Ja vēlies uzzināt vairāk par to, kā Bolt apstrādā un izmanto Tavus datus, kas ietekmē lēmumu

pieņemšanu, iepazīsties ar Privātuma politiku pasažieriem [šeit](#).