

Vi vill erbjuda säkra, smidiga och tillfredsställande upplevelser med Bolt. Genom att skydda integriteten på vår marknadsplats försäkrar vi att förare kan tillhandahålla tjänster i en säker och produktiv miljö, resenärer får snabba och trevliga tjänster och BOLT's marknadsplats kan fortsätta att fungera på ett hållbart sätt.

För att skapa en tydlig förväntan på hur du, Resenären, kan hjälpa oss att skapa den miljön, tillhandahåller vi en lista över riktlinjer för uppförande. Genom att följa dem hjälper du oss att hålla förarna säkra, glada och på vägen för din skull.

Här är de enkla tumregler Resenärer förväntas följa:

- Var alltid snäll mot din förare och respektera deras fordon.
- Försök att inte avboka din resa om du inte absolut måste. Genom att avboka tar längre tid för dig att komma fram och det slösar förarens tid.
- Dyk alltid upp till din beställda resa. Håll utkik efter förarens ankomst, och låt dem inte vänta för länge.

Konsekvent misslyckande att upprätthålla någon av ovanstående punkter skadar direkt integriteten för BOLT's marknadsplats och utgör tillräcklig grund för utfärdandet av en varning eller upphävd tillgång till tjänsten.

Varför är dessa riktlinjer viktiga för Bolts marknadsplats?

Var snäll mot din förare och respektera deras tid och deras bil. Genom detta kan förarna arbeta effektivt, vilket gör att du och andra resenärer kan ta del av en snabb och trevlig service vid behov.

Att vara snäll mot din förare och visa respekt för deras bil skapar en produktiv och tillfredsställande miljö, för förare att erbjuda sina tjänster. Genom denna miljö skapar vi en marknadsplats som förare vill verka inom. Ju fler förare som finns, desto snabbare kan du resa dit du ska.

Alla måste avbryta en bokning då och då, vilket är helt okej. Men att avboka ofta slösar förarens tid och påverkar andra resenärers upplevelse negativt genom att uppta dessa förare med bokningar som de inte kommer kunna slutföra. En avgift för att avboka en resa kan tillämpas om föraren redan har börjat köra mot upphämningsplatsen, och den avgiften syftar till att kompensera föraren för deras ansträngning. Detta är inte tillräckligt för att kompensera för den inverkan på marknadsplatsen, som upprepade konsekventa beteenden av denna typ har, exempelvis på andra resenärers möjlighet att snabbt matchas med förare. Det kompenserar inte heller den uteblivna intäkten för föraren som fick sin resa avbruten.

Om du har beställt en resa som du inte kan ta eller inte längre behöver, är det mycket bättre att avbryta den än att inte dyka upp när föraren anländer. Vi förstår att avbokningar ibland är nödvändiga, men att inte dyka upp till din resa slösar bort mer av förarens tid och lämnar andra resenärer utan tillgång till förarens tjänster tills din beställning avbryts eller slutförs.

Hur upprätthålls dessa riktlinjer?

Var alltid snäll mot din förare och respektera deras fordon:

Vi tar de betyg som förarna ger resenärerna, utslaget över en period av, i beaktning. Vi väger även in rapporter som skickats till vår kundtjänst. Om den aggregerade återkopplingen från förare hamnar under ett visst gränsvärde, kan resenären bli varnad och avstängd.

I allmänhet, behandla din förare på samma sätt som du vill bli behandlad och behandla deras fordon som om det var ditt eget. Men för att vara mer specifik kommer här exempel på beteenden som bör efterlevas:

- Var försiktig så att du inte skadar förarens bil på något sätt.
- Var snäll och vänlig. Skrik inte på din förare och förolämpa den inte.
- Det är säkrast att undvika kontroversiella samtalsämnen, såsom politik.
- Om det känns som att du är på väg att må dåligt, be föraren att stanna bilen.

- Låt inte föraren vänta länge på dig vid upphämtning.

Försök att inte avboka din resa om du inte absolut måste:

Vi förstår att avbokningar är nödvändiga ibland, dina planer ändras och du måste stanna där du är, du inser att du har glömt din plånbok, eller att föraren vi matchade dig med inte kan nå dig tillräckligt snabbt. Det finns utrymme för dessa situationer inom riktlinjen. Däremot kan tendenser till upprepade avbokningar och om detta når ett visst gränsvärde leda till att resenären varnas och stängas av.

Dyk alltid upp till din beställda resa. Håll utkik efter förarens ankomst, och låt dem inte vänta för länge:

Ingenting är mer slöseri av en förarens tid än att inte dyka upp till en resa. Vi förstår att avbrutna resor kan bero på andra orsaker än att resenären medvetet inte dykt upp. I vissa situationer kan det vara svårt för föraren och resenären att hitta varandra, vilket kan leda till att föraren avbryter resan och indikerar att resenären inte dök upp, när resenären i själva verket letade efter bilen. Av den anledningen tittar vi återigen på upprepade beteenden över tid som signalerar en tendens att inte respektera beställningar och därmed skada integriteten på BOLT's marknadsplats. Vi fokuserar inte på enstaka incidenter.

Några användbara tips för att undvika att dina resor avbokas av denna anledning:

- Håll utkik i appen efter när din förare skall ankomma. Försök att vara på upphämningsplatsen när de ankommer.
- Om du inte kan vara på upphämningsplatsen direkt, ring eller chatta med din förare och meddela att du är på väg.
- Om du har svårt att hitta din förare, ring eller chatta med dem för att koordinera.

I allmänhet kommer du långt med kommunikation för att säkerställa att din förare kommer vänta på dig istället för att avboka resan och hävda att du inte dök upp.

Vad händer om jag bryter mot riktlinjerna?

Vi vill helst inte begränsa åtkomsten till någon av våra tjänster, men vi har en skyldighet gentemot våra användare och leverantörer att skydda integriteten av BOLT's marknadsplats. Upprepat beteende som beskrivs här som riskerar skada integriteten *kan leda till att resenärer får sin tillgång till tjänsten upphävd i 6 månader.*

Om vi upptäcker ett sådant beteende får du en varning i Bolt-appen nästa gång du försöker beställa en resa. Varningen kommer att innehålla en länk till dessa riktlinjer så att du kan uppdatera dig om hur du undviker ytterligare åtgärder för att fortsätta använda plattformen. Om vi fortsätter att upptäcka beteenden som skadar integriteten på BOLT's marknadsplats, kommer din tillgång till vår taxitjänst att upphävas. Ett meddelande kommer visas när du försöker beställa en resa för att förklara detta och du kommer inte ha möjlighet att gå vidare med din beställning.

Vad kan jag göra om jag blir avstängd?

Du kan bli avstängd från vår taxitjänst specifikt, men kommer fortfarande kunna använda appen för andra syften, såsom att hyra våra scootrar, hyra ett elfordon, kolla din resehistorik och kontoinformation eller kontakta vår kundservice om du har några frågor.

Kan jag överklaga min avstängning?

Om du anser att du blivit avstängd på orättvisa grunder eller av misstag, så har du rätt att kontakta Bolt via appen och begära att få din avstängning granskad.

Om du vill veta mer om hur Bolt behandlar din data som berör sådana beslut - vänligen se vår integritetspolicy som du kan läsa mer om [här](#).