

Ne dorim ca oricine să aibă experiențe sigure și satisfăcătoare cu Bolt. Prin protejarea integrității platformei noastre, ne asigurăm de faptul că șoferii pot oferi servicii într-un mediu sigur și productiv, că pasagerii primesc servicii prompte și plăcute, iar platforma BOLT poate continua să funcționeze într-un mod sustenabil.

Pentru a crea o așteptare clară cu privire la modul în care tu, Pasagerul, ne poți ajuta să creăm acel mediu, îți oferim o listă de Reguli de Conduită. Respectându-le, îi ajuți pe șoferii noștri parteneri să fie mereu în siguranță, fericiți și disponibili pentru tine.

Acestea sunt regulile de bază pe care ar trebui să le respecte pasagerii:

- Fii întotdeauna amabil și poartă-te cu respect față de șoferi și mașina lor.
- Încearcă să nu anulezi cursa decât dacă este absolut necesar. Va dura mai mult să ajungi acolo unde vrei. Plus că asta înseamnă și timp pierdut pentru șoferul partener.
- Prezintă-te mereu la cursă. Ai grijă la timpul de sosire al șoferului și nu-l lăsa să aștepte prea mult.

Nerespectarea în mod reparat a oricăruia dintre standardele de mai sus dăunează direct integrității platformei BOLT și este un motiv suficient pentru a atrage un avertisment sau o suspendare a accesului la serviciile de ride-hailing.

De ce sunt importante aceste reguli pentru piața în care activează Bolt?

Fii întotdeauna amabil și poartă-te cu respect față de ei și mașina lor. Procedând astfel, le permiteți șoferilor să fie eficienți, ceea ce îți permite ție și altor pasageri să primiți servicii rapide și plăcute ori de câte ori aveți nevoie.

Să fii bun cu șoferul și să-i respecti mașina creează un mediu productiv și satisfăcător în care șoferii să își ofere serviciile. Cu ajutorul acestui mediu, creăm o piață în care șoferii doresc să se afle. Cu cât sunt mai mulți șoferi pasageri disponibili, cu atât poți ajunge mai repede unde dorești.

Oricine are nevoie să anuleze o cursă din când în când, este în regulă. Dar *anularea excesivă afectează timpul șoferilor și experiența celorlalți pasageri*, ocupând acești șoferi parteneri cu comenzi pe care nu le vor putea finaliza. Se poate aplica o taxă pentru anularea unei comenzi după ce un șofer a făcut deja progrese semnificative în direcția către locul de preluare. Scopul taxei este de a compensa șoferul pentru efortul depus. Dar nu este suficient pentru a compensa impactul unui asemenea comportament asupra capacității de a le găsi celorlalți pasageri șoferii care pot ajunge rapid la ei. Nici nu compensează în totalitate costul de oportunitate pierdut pentru șoferul căruia i s-a anulat călătoria.

Dacă ai cerut o cursă și nu poți să o onorezi sau nu mai ai nevoie, anularea acesteia este mult mai bună decât simpla neprezentare atunci când șoferul sosește. Înțelegem că uneori anulările sunt necesare, dar neprezentarea pierde timpul șoferului și îi lasă pe alți pasageri fără acces la serviciile celui șofer până când comanda ta este anulată sau finalizată.

Cum se aplică aceste reguli?

Fii întotdeauna amabil și poartă-te cu respect față de șoferi și mașina lor:

Luăm în considerare evaluările minime pe care șoferii le oferă pasagerilor, în medie pe un anumit număr de comenzi relativ recente. Ar putea fi luate în considerare și alte elemente, precum mesajele către serviciul de Relații Clienți. Dacă suma feedback-ului șoferului despre un pasager scade sub un anumit prag, acel pasager poate fi avertizat și suspendat.

În general, poartă-te cu șoferul în același mod în care ai dori să fii tratat și cu mașina lor ca și cum ar fi a ta. Dar, pentru a explica mai bine, iată o listă cu cele mai frecvente comportamente care pot duce la obținerea de feedback negativ de la șofer:

- Ai grijă să nu deteriorezi în niciun fel mașina șoferului
- Fii amabil și politicos. Nu țipa la șoferul tău și nu-i vorbi urât
- Cel mai bine este să eviți subiecte controversate, cum ar fi politica

- Dacă simți că ți se face rău, roagă-l pe șofer să oprească
- Nu lăsa șoferul să aștepte mult timp după ce ajunge la locul de preluare

Încearcă să nu anulezi cursa decât dacă este absolut necesar:

Înțelegem că anulările sunt necesare uneori, planurile tale se schimbă și trebuie să rămâi acolo unde ești, îți dai seama că ți-ai uitat portofelul și nu-l găsești, sau șoferul pe care ți l-am găsit nu poate ajunge la tine suficient de repede. Acceptăm aceste situații în ghidul nostru. Căutăm situații care se repetă și dacă acestea ating un anumit prag, pasagerul poate fi avertizat și suspendat.

Prezintă-te mereu pentru cursa ta. Ai în vedere timpul în care șoferul ajunge la tine și nu-l lăsa să aștepte prea mult:

Nimic nu risipește mai mult timpul șoferului decât neprezentarea ta la cursă. Cu toate acestea, înțelegem că nu toate cursele care se încheie din acest motiv sunt rezultatul neprezentării voite al pasagerului. În unele situații, poate fi dificil pentru șofer și pasager să se localizeze reciproc, fapt din cauza căruia șoferul poate anula cursa pe motiv că pasagerului nu s-a prezentat, când de fapt acesta căuta în mod activ mașina. Din acest motiv, ne uităm din nou la un comportament repetat de-a lungul timpului, care semnalează o tendință de a nu respecta comenzile făcute și, astfel, dăunează foarte mult integrității platformei Bolt. Nu ne concentrăm pe incidente unice.

Câteva sfaturi utile pentru a evita anularea curselor din acest motiv:

- Fii cu ochii pe aplicație pentru a vedea în cât timp ajunge șoferul. Încearcă să fii la locul de preluare atunci când ajunge
- Dacă nu poți fi imediat la locul de preluare, sună-l pe șofer și spune-i că ești pe drum
- Dacă nu găsești ușor șoferul, sună-l pentru a vă sincroniza

În general, comunicarea te ajută mult pentru a te întâlni cu șoferul și astfel el nu va anula cursa pe motiv că nu te-ai prezentat.

Ce se întâmplă dacă încalc regulile?

Preferăm să nu restricționăm accesul la niciunul dintre serviciile noastre, dar avem obligația față de pasagerii și șoferii noștri parteneri de a proteja integritatea platformei Bolt. De aceea, așa cum este descris și aici, comportamentul repetat care dăunează integrității acesteia *poate duce la suspendarea accesului pasagerilor de la serviciile noastre de ride-hailing timp de 6 luni.*

Dacă detectăm un astfel de comportament, vei primi un avertisment în aplicația Bolt data viitoare când vei dori să iei o cursă. Acesta va conține un link către aceste reguli, astfel încât să poți să le recitești și să vezi cum să eviți acțiuni suplimentare dacă vrei să folosești în continuare platforma.

Dacă vei continua să ai un comportament care dăunează integrității platformei Bolt, atunci accesul tău la serviciile de călătorie va fi suspendat. Un mesaj va apărea atunci când încerci să ceri o cursă și nu vei putea continua.

Ce fac dacă mi se suspendă accesul?

Accesul tău poate fi blocat doar pentru serviciile de ride-hailing, nu pentru alte servicii Bolt sau de la aplicația în sine. Vei putea utiliza în continuare aplicația în alte scopuri, cum ar fi utilizarea trotinetelor noastre, închirierea unei mașini electrice, verificarea istoricului de călătorie și informațiile contului tău, contactarea serviciului nostru de relații clienți pentru a-ți răspunde întrebărilor.

Pot contesta suspendarea accesului?

Dacă ești de părere că accesul tău a fost blocat din motive eronate, este dreptul tău să contactezi echipa de suport a Bolt prin aplicație, pentru a cere revizuirea deciziei.

Dacă dorești să afli mai multe despre cum procesarea datelor tale de către Bolt și impactul unor astfel de decizii, te rugăm să verifici politica noastră de confidențialitate, [aici](#).