

ჩვენ გვსურს ყველას ჰქონდეს უსაფრთხო, კომფორტული და სასიამოვნო გამოცდილება Bolt-ის გამოყენებისას. ჩვენი ბაზრის მთლიანობის დაცვით ჩვენ უზრუნველვყოფთ, რომ მძღოლებმა შეძლონ მომსახურების განევა უსაფრთხო და პროდუქტიულ გარემოში, მგზავრებმა მიიღონ სწრაფი და სასიამოვნო სერვისი, ხოლო Bolt-მა განაგრძოს მდგრადი განვითარება.

იმისთვის, რომ ზუსტი წარმოდგენა შეგიქმნას, თუ როგორ შეძლებ შენ, როგორც მგზავრი მსგავსი გარემოს შექმნაში დახმარებას, ჩვენ განვდით ქცევის წესების სიას.

ეს არის მარტივი წესები, რომელთა დაცვაც მოეთხოვებათ მგზავრებს:

- ყოველთვის იყავი თავაზიანი მძღოლის მიმართ და პასუხისმგებლობით მოეპყარი მის ავტომობილს.
- შეეცადე არ გააუქმო მგზავრობა, თუ ბოლომდე არ ხარ დარწმუნებული ამაში, რადგან ეს შენსა და მძღოლის დროსაც წაიღებს.
- ყოველთვის გამოცხადდი შენი მგზავრობისთვის. მიაქციე ყურადღება მძღოლის გადაადგილებას და დიდი ხნით არ ალოდინო.

ზემოთჩამოთვლილი სტანდარტების რეგულარული დარღვევა Bolt-ის პლატფორმისთვის პირდაპირი ზიანის მიმნიჭებელია და ითვლება საკმარის მიზეზად გაფრთხილების ან მგზავრობის სერვისის გამოყენების სრული შეზღუდვისთვის.

რატომაა ეს წესები მნიშვნელოვანი Bolt-ისთვის?

“იყავი თავაზიანი მძღოლის მიმართ და პასუხისმგებლობით მოეპყარი მის ავტომობილს” - ამ წესის დაცვა მძღოლებს სერვისის მიწოდებისთვის სასიამოვნო და პროდუქტიულ გარემოს უქმნის და შესაბამისად ისინი მეტად მონდომებულები არიან გაგინიონ უფრო ეფექტური, სწრაფი და სასიამოვნო მომსახურება.

დროდადრო ყველას უწევს მგზავრობის გაუქმება, რაც ნორმალურია, თუმცა როდესაც ეს სისტემატიურ სახეს იღებს მძღოლების დროზე, ისევე როგორც სხვა მგზავრებზე ნეგატიურად აისახება. მგზავრობის გაუქმების საფასურის დაწესებამ დიდი გავლენა მოახდინა ამ პრობლემის შემსუბუქებაზე, მაგრამ ეს ბოლომდე ვერ აგვარებს აღნიშნულ საკითხს და არ არის საკმარისი ბაზარზე მუდმივად განმეორებადი ქმედებისგან გამონეული ზარალის კომპენსაციისთვის, რის გამოც სხვა მგზავრებისთვის აღნიშნული მძღოლები არ არიან ხელმისაწვდომები, ხოლო მძღოლები ზარალდებიან, რადგან მათ ამ დროს სხვა მგზავრთან შეედლოთ შეკვეთის შესრულება და შემოსავლის მიღება.

თუ მგზავრობა შეუკვეთე და ვერ ასრულე, მისი გაუქმება ჯობია ადგილზე არ გამოჩენას. გვესმის, რომ ზოგჯერ გაუქმება აუცილებელია, თუმცა ადგილზე არ გამოჩენა მძღოლს, რომელიც მისამართზეა მოსული და გელოდება, დიდ დროს აკარგვინებს. ამასობაში სხვა მგზავრი ვერ იძახებს ავტომობილს, რადგან აღნიშნული მძღოლი დაკავებულია.

როგორ შეგვიძლია ამ წესების დაცვა?

ყოველთვის იყავი თავაზიანი მძღოლის მიმართ და პასუხისმგებლობით მოეპყარი მის ავტომობილს: ჩვენ მინიმუმ ვითვალისწინებთ მძღოლების შეფასებებს, რომლებსაც ტოვებენ მგზავრობის შემდეგ.

ასევე ვითვალისწინებთ კლიენტთა მხარდაჭერის გუნდისთვის გაგზავნილ შეტყობინებებს. თუ ეს უკუკავშირი ზღვარს ჩამოსცდება, მგზავრს ეგზავნება გაფრთხილება და იბლოკება.

მოექეცი მძღოლებს ისე, როგორც გსურს რომ მოგექცნენ და მოეკიდე მათ ავტომობილს პასუხისმგებლობით. აქ შეგიძლია იხილო იმ ქმედებების ჩამონათვალი, რომელთა დაუცველობის შემდეგაც მძღოლებისგან დიდი ალბათობით ცუდ უკუკავშირს მიიღებ:

- არ დააზიანო ავტომობილი
- იყავი კეთილი და თავაზიანი, არ უყვირო მძღოლს და არ მიმართო უხეშად
- უმჯობესია ისეთ სადავო საკითხებზე საუბარზე თავის არიდება, როგორიცაა მაგალითად პოლიტიკა
- თუ თავს ცუდად გრძნობ, მძღოლს ავტომობილის გაჩერება სთხოვე
- არ ალოდინო მძღოლი დიდ ხანს სანყის ლოკაციაზე

შეეცადე არ გააუქმო შენი მგზავრობა თუ ბოლომდე არ ხარ დარწმუნებული ამაში:

გვესმის, რომ მგზავრობის გაუქმება ზოგჯერ აუცილებელია გეგმების ცვლილების ან ადგილზე რაიმე მიზეზით დარჩენის აუცილებლობის, საფულის თან არქონისა თუ მძღოლის დაგვიანების გამო, თუმცა როცა გაუქმებების რაოდენობა კონკრეტულ ზღვარს სცდება, მგზავრი გაფრთხილდება და დაიბლოკება.

ყოველთვის გამოჩნდი შენი მგზავრობისთვის. გახსოვდეს, რომ მძღოლი უახლოვდება ლოკაციას და დიდ ხანს არ ალოდინო:

არაფერი ისე ფუჭად არ აკარგვინებს დროს მძღოლს, როგორც მგზავრობა, რომლის დროსაც მგზავრი დანიშნულების ადგილზე არ ცხადდება. ჩვენ გვესმის, რომ ყველა შემთხვევაშია კონკრეტული მიზეზი, მაგალითად რთულია მძღოლისა და მგზავრისთვის დანიშნულების ადგილის ზუსტად მითითება, რაც მძღოლის მიერ შეკვეთის გაუქმებით სრულდება, რომლის მიზეზადაც “მგზავრის ადგილზე არ გამოცხადებას” უთითებს. მგზავრი კი შესაძლოა ამ დროს ავტომობილს ეძებს და ვერ პოულობს მას. ასეთ შემთხვევაში, ჩვენ მრავალჯერ განმეორებად შემთხვევებს ვადევნებთ თვალს, რაც ზიანს აყენებს საქმიანობას და არ გამოგვაქვს დასკვნა მხოლოდ ერთი შემთხვევით.

რამდენიმე რჩევა, რაც დაგეხმარება მსგავსი მიზეზით გაუქმებების თავიდან აცილებაში:

- თვალი ადევნე მძღოლის მოსვლის პერიოდს აპლიკაციაში. შეეცადე დროულად მიხვიდე სანყის ლოკაციაზე.
- თუ ვერ ახერხებ ლოკაციაზე მომენტალურად გამოჩენას, დაურეკე ან მისწერე მძღოლს აპლიკაციის მეშვეობით და გააფრთხილე, რომ გზაში ხარ.
- თუ მძღოლის პოვნა გიჭირს, მაშინვე დაურეკე ან მისწერე მას, რათა ერთმანეთის ლოკაცია დაადგინოთ.

მძღოლთან კომუნიკაცია შეგიწყობთ ხელს ამ პრობლემის თავიდან აცილებაში.

რა მოხდება, თუ აღნიშნულ წესებს დავარღვევ?

ცხადია, ჩვენ გვირჩევნია არ გავუუქმოთ სერვისი ჩვენს მგზავრებს, თუმცა მომხმარებლებისა და მიმწოდებლების მიმართ არსებული ვალდებულება მოითხოვს ჩვენგან მათი უფლებების დაცვას.

როგორც ზემოთ არის აღნიშნული, მსგავსი საზიანო ქმედებების განმეორებას მგზავრების გაფრთხილება და Bolt-ის მგზავრობის სერვისზე ხელმისაწვდომობის 6 თვით შეზღუდვა მოჰყვება. მსგავსი ქმედების დაფიქსირების შემთხვევაში Bolt-ის აპლიკაციით მომდევნო მგზავრობის შეკვეთისას მიიღებ გამაფრთხილებელ შეტყობინებას. მასში მითითებული იქნება ბმული აღნიშნული წესებით.

თუ ჩვენ გაენაგრძობთ Bolt-ის საქმიანობის საზიანო ქმედებების დაფიქსირებას, შენ შეგეზღუდება აპლიკაციით სარგებლობა. ამ შეტყობინებას Bolt-ის აპლიკაციით მომდევნო მგზავრობის შეკვეთისას მიიღებ და შენ ვერ შეძლებ ავტომობილის გამოძახებას.

რა გავაკეთო დაბლოკვის შემთხვევაში?

შენ შეგეზღუდება Bolt-ის მგზავრობის სერვისით სარგებლობა და არა სხვა დანარჩენი მომსახურება, ან აპლიკაცია. შენ მაინც გექნება აპლიკაციის გამოყენების შესაძლებლობა მგზავრობების ისტორიისა და მომხმარებლის ანგარიშის პროფილის ინფორმაციის შესამოწმებლად, ან ჩვენს კლიენტთა მხარდაჭერის გუნდთან დასაკავშირებლად.

შემიძლია ჩემი დაბლოკვის გაპროტესტება?

თუ თვლი, რომ უსამართლოდ ან შეცდომით დაიბლოკე, გაქვს Bolt-ის მხარდაჭერის გუნდთან კონტაქტის შესაძლებლობა აპლიკაციის მეშვეობით და შეგიძლია აპელაციის მოთხოვნა.

თუ მეტის გაგება გსურს იმის შესახებ, თუ როგორ ამუშავებს Bolt შენს მონაცემებს მსგავსი გადაწყვეტილებების მისაღებად, ენვიე ჩვენს კონფიდენციალურობის პოლიტიკას [აქ](#).