

Soovime, et Boltiga sõitmine oleks kõigile turvaline, sujuv ja nauditav. Kaitseme turu terviklikkust, sest soovime tagada, et juhid pakuvad teenust turvalises ja produktiivses keskkonnas, et sõitjatele on tagatud kiire ja meeldiv teenindus ning et BOLTi turg saab ka edaspidi kestlikult toimida.

Selleks, et luua selged ootused selle kohta, kuidas sina saad sõitjana aidata meil niisugust keskkonda luua, oleme koostanud käitumisjuhised. Kui sa neid järgid, aitad meil tagada juhtide turvalisuse ja rahulolu, et nad oleksid ja edaspidi sinu teenistuses.

Sõitjad peaksid järgima järgnevaid lihtsaid reegleid.

- Ole juhi vastu alati viisakas ja kohtle tema autot austusega.
- Hoidu oma sõidu tühistamisest, kui see ei ole just hädavajalik. Kui tühistad sõidu, kulub sul sihtkohta jõudmiseks kauem aega ja sa raiskad sellega ka juhi aega.
- Tule tellitud aadressile kohale. Jälgi, millal juht saabub, ja ära lase tal liiga kaua oodata.

Kui sa eespool mainitud reegleid korduvalt eirad, kahjustab see otseselt BOLTi turu terviklikkust ja on piisav põhjus saata sulle kasutajakonto peatamise hoiatus või blokeerida jäädavalt sinu võimalus sõiduteenust tellida.

Miks on need reeglid Boltile olulised?

Ole juhi vastu viisakas, säästa tema aega ja ära kahjusta tema sõidukit. Nii saavad juhid tõhusalt tegutseda ning kõigil sõitjatel on võimalik kasutada kiiret ja meeldivat teenust alati, kui nad seda vajavad.

Kui oled juhi vastu viisakas ning hoiad tema autot, lood talle sõiduteenuse osutamiseks tulemusliku ja rahuldust pakkuva keskkonna. Sellise keskkonna loomisega kujundame turu, kus juhtidel on hea tegutseda. Mida rohkem juhte on saadaval, seda kiiremini jõuad oma sihtkohta. Aeg-ajalt võib juhtuda, et sõit tuleb tühistada – see on igati mõisteta. Aga liigne tühistamine raiskab juhtide aega ja muudab teiste sõitjate kogemuse halvemaks, sest juhid on hõivatud tellimustega, mida nad ei saa täita. Kui tühistad tellimuse pärast seda, kui juht on juba läbinud suure osa teekonnast sinu juurde, võidakse sinult nõuda tühistamistasu, mille eesmärk on korvata juhi aja- ning kütusekulu. Kuid sellest ei piisa, et tasakaalustada niisuguse korduva ja järjepideva käitumise mõju teiste sõitjate võimalusele leida läheduses viibivaid juhte. Samuti ei korva see täielikult selle juhi kaotatud võimalust, kelle sõit tühistati.

Kui oled tellinud sõidu, kuid ei saa kohale tulla või seda sõitu enam ei vaja, on tühistamine siiski palju parem lahendus kui lihtsalt tulemata jätmine. Mõistame, et mõnikord on tühistamine vajalik, kuid tulemata jätmine raiskab juhi aega ja jätab teised sõitjad ilma selle juhi teenustest seni, kuni sinu tellimus on tühistatud või täidetud.

Kuidas nende reeglite täitmist jälgitakse?

Ole juhi vastu alati viisakas ja hoia tema autot.

Me arvestame sõitjate viimastel sõitudel kogunenud hinnanguid, mida juhid on tellimuste kohta andnud. Arvesse võidakse võtta ka näiteks klienditoele saadetud kaebuseid. Kui juhtide üldine tagasiside konkreetse sõitja kohta langeb alla teatava künnise, võidakse sõitjat hoiatada ja tema juurdepääs teenustele peatada.

Üldjuhul tuleks juhti kohelda samamoodi, nagu sa soovid, et sind koheldaks, ja tema autot tuleks kohelda nii, nagu sa kohtleks oma autot. Siin on loetelu peamistest käitumissoovitustest, mille rikkumise korral võib juht anda sinu kohta negatiivset tagasisidet.

- Ära kahjusta autot.
- Ole lahke ja viisakas. Ära karju juhi peale ega solva teda.
- Väldi vastuolulisi vestlusteemasid, nagu poliitika, rahvus.
- Kui tunned, et sul on halb olla, palu juhil sõiduk peatada.
- Ära lase juhil end kaua oodata.

Püüa sõitu mitte tühistada, kui see pole hädavajalik.

Mõistame, et mõnikord on vaja sõit tühistada, sest plaanid muutuvad ja sa pead oma asukohta jääma või oled unustanud rahakoti või ei õnnestu autojuhil piisavalt kiiresti sinu juurde sõita – niisuguste olukordadega oleme arvestanud. Küll aga jälgime korduvaid tühistamisi ning kui need on ületanud teatava künnise, võidakse sõitjat hoiatada ja teenuste kasutamine peatada. Tule tellitud aadressile alati kohale. Jälgi, millal juht saabub, ja ära lase tal liiga kaua oodata. Miski ei raiska juhi aega rohkem kui sõitja tulemata jäämine. Mõistame, et mitte kõik sel põhjusel ärajäänud sõidud ei tulene sellest, et sõitja tahtlikult ei ilmunud kohale. Mõnes olukorras võib juhil ja sõitjal olla raske teineteist üles leida, mis võib viia selleni, et juht tühistab sõidu ning teatab, et sõitja ei ilmunud kohale, kuigi tegelikult otsis sõitja aktiivselt autot. Seetõttu jälgime korduvat käitumist, mis annab märku sellest, et tehtud tellimustest ei peeta kinni, sest see kahjustab oluliselt BOLTi Turu terviklikkust. Me ei keskendu üksikjuhtumitele. Jagame sulle kasulikke nõuandeid, mis aitavad vältida sõitude tühistamist kohaleilmumiseiga seotud põhjusel.

- Hoiu rakendusel silm peal, et näha, millal autojuht saabub. Püüa olla kohal juba enne, kui auto saabub.
- Kui sa ei saa kohe kohal olla, helista juhile või suhtle temaga rakenduse kaudu ja ütle, et oled teel.
- Kui sul on juhti raske leida, helista talle või vestle temaga rakenduse kaudu.

Üldiselt aitab suhtlemine tagada, et juht ootab sind ega tühista sõitu põhjusel, et sa ei tulnud kohale.

Mis juhtub, kui ma rikun reegleid?

Me ei soovi piirata juurdepääsu ühelegi meie teenusele, kuid meil on kohustus oma kasutajate ja tarnijate ees kaitsta BOLTi Turu terviklikkust. Siin kirjeldatud korduv käitumine, mis kahjustab BOLTi Turu terviklikkust, võib lõppeda sellega, et sõitja juurdepääs teenustele peatatakse kuueks kuuks.

Kui me avastame sellise käitumise, saad järgmise sõidu tellimisel Bolti rakenduses hoiatuse. Selles on link nendele reeglitele, mis aitavad sul meelde tuletada, kuidas vältida edasisi meetmeid, kui soovid platvormi kasutamist jätkata.

Kui me avastame BOLTi Turu terviklikkust kahjustavat käitumist ka edaspidi, siis peatatakse sinu juurdepääs sõiduteenustele. See tähendab, et kui proovid järgmine kord sõitu tellida, ilmub selgitav teade ja sa ei saa tellimist jätkata.

Mida saan teha, kui minu juurdepääs teenusele peatatakse?

Peatada võidakse konkreetset sõiduteenuse kasutamist, mitte muud Bolti teenused või juurdepääs rakendusele. Sel juhul saad rakendust endiselt kasutada muudel eesmärkidel, näiteks selleks, et sõita meie tõukeratastega, rentida autosid, vaadata oma sõiduajalugu ja kontoteavet ning võtta ühendust klienditoega.

Kas ma saan teenuse peatamise vaidlustada?

Kui arvad, et sinu juurdepääs peatati ebaõiglaselt või ekslikult, on sul õigus võtta rakenduse kaudu ühendust Bolti klienditoega ja taotleda peatamise läbivaatamist.

Kui soovid lisateavet selle kohta, kuidas Bolt töötleb sinu andmeid, mille alusel selliseid otsuseid tehakse, siis palun tutvuda meie andmekaitsetingimustega [siin](#).