

Wir möchten, dass jeder eine sichere, reibungslose und zufriedenstellende Erfahrung mit Bolt macht. Indem wir die Integrität unseres Marktplatzes schützen, stellen wir sicher, dass die Fahrer in der Lage sind, ihre Dienste in einer sicheren und produktiven Umgebung zu erbringen, dass die Kunden prompte und angenehme Dienste erhalten und dass der BOLT-Marktplatz weiterhin auf nachhaltige Weise funktionieren kann.

Um eine klare Erwartungshaltung zu schaffen, wie du, der Fahrgast, uns helfen könntest, diese Umgebung zu schaffen, stellen wir eine Liste von Verhaltensrichtlinien zur Verfügung. Indem du diese befolgst, hilfst du uns, dass die Fahrer sicher und zufrieden sind und für dich auf der Straße bleiben.

Dies sind einfache Faustregeln, die die Fahrgäste befolgen sollten:

- Sei immer freundlich zu deinem Fahrer und respektvoll gegenüber seinem Auto;
- Versuche nicht, deine Fahrt abubrechen, es sei denn, du musst unbedingt, denn du brauchst länger, um an dein Ziel zu kommen, und verschwendest die Zeit des Fahrers;
- Erscheine immer zu deiner Fahrt. Halte Ausschau nach den ankommenden Fahrer, und lasse ihn nicht zu lange warten.

**Die konsequente Nichteinhaltung einer der oben genannten Standards schadet direkt der Integrität des BOLT-Marktplatzes und ist ausreichend, um eine Verwarnung oder die Aussetzung der Fähigkeit, Ride-Hailing-Dienste anzufordern, zu veranlassen.**

**Warum sind diese Richtlinien wichtig für den Bolt Marketplace?**

Sei freundlich zu deinem Fahrer und respektvoll gegenüber seiner Zeit und seinem Auto. Dadurch ermöglichst du den Fahrern effizient zu arbeiten, was dir und anderen Fahrgästen ermöglicht, einen schnellen und angenehmen Service zu erhalten, wann immer du ihn brauchst. Wenn du freundlich zu deinem Fahrer bist und respektvoll mit seinem Auto umgehst, schafft das eine produktive und zufriedenstellende Umgebung für die Fahrer, um ihre Dienste anzubieten. Indem wir dieses Umfeld schaffen, schaffen wir einen Marktplatz, auf dem die Fahrer gerne sein wollen. Je mehr Fahrer verfügbar sind, desto schneller kommst du ans Ziel.

Jeder muss von Zeit zu Zeit eine Fahrt absagen, das ist völlig in Ordnung. Aber übermäßiges Stornieren verschwendet die Zeit der Fahrer und wirkt sich negativ auf die Erfahrung der anderen Fahrgäste aus, indem diese Fahrer mit Aufträgen beschäftigt werden, die sie nicht erfüllen können. Eine Stornogebühr für die Stornierung eines Auftrags, nachdem ein Fahrer bereits erhebliche Fortschritte auf dem Weg zum Abholort gemacht hat, die den Fahrer für seine Mühe entschädigen soll, kann erhoben werden. Sie reicht jedoch nicht aus, um die Auswirkungen von stark wiederholtem, konsistentem Verhalten dieser Art auf die Fähigkeit anderer Fahrgäste, mit Fahrern zusammengebracht zu werden, die sie schnell erreichen können, auf dem Markt auszugleichen. Auch die entgangenen Opportunitätskosten für den Fahrer, dessen Fahrt abgesagt wurde, werden dadurch nicht vollständig ausgeglichen.

*Wenn du eine Fahrt bestellt hast und sie nicht antreten kannst oder nicht mehr brauchst, ist es besser, sie zu stornieren, als einfach nicht zu erscheinen, wenn der Fahrer kommt. Wir verstehen, dass manchmal Stornierungen notwendig sind, aber wenn du nicht zu deiner Fahrt erscheinst, verschwendet der Fahrer Zeit und andere Fahrgäste haben keinen Zugang zu den Dienstleistungen des Fahrers, bis deine Bestellung storniert oder abgeschlossen ist.*

**Wie werden diese Richtlinien durchgesetzt?**

*Sei immer freundlich zu deinem Fahrer und respektvoll gegenüber seinem Auto:*

Wir betrachten zumindest die Bewertungen, die Fahrer auf Fahrgästen hinterlassen, gemittelt über eine bestimmte Anzahl von relativ aktuellen Bestellungen. Andere Signale, wie z.B. Berichte an den Kundensupport, können ebenfalls berücksichtigt werden. Wenn die Summe der Fahrerbewertungen über einen Fahrgast unter einen bestimmten Schwellenwert sinkt, kann dieser Fahrgast verwarnt und suspendiert werden.

Generell gilt: Behandle deinen Fahrer so, wie du selbst behandelt werden möchtest, und behandle sein Auto wie dein eigenes. Aber um genauer zu sein, hier ist eine Liste der häufigsten Verhaltensweisen, die dazu führen können, dass du negatives Feedback von deinem Fahrer bekommst:

- Achte darauf, das Auto deines Fahrers in keiner Weise zu beschädigen.
- Sei freundlich und zuvorkommend. Schrei deinen Fahrer nicht an oder beschimpfe ihn.
- Am besten vermeidest du kontroverse Themen, wie zum Beispiel Politik.
- Wenn du das Gefühl hast, dass dir schlecht wird, bitte den Fahrer, anzuhalten
- Lasse den Fahrer nicht lange warten, bis du das Auto zur Abholung erreichst

*Versuche, deine Fahrt nicht abzusagen, es sei denn, du musst es unbedingt tun:*

Wir verstehen, dass Stornierungen manchmal notwendig sind. Deine Pläne ändern sich und du musst dort bleiben, wo du bist, du stellst fest, dass du dein Portemonnaie vergessen hast und es nicht finden kannst, oder der Fahrer, den wir dir zugewiesen haben, kann nicht schnell genug zu dir kommen, und wir schaffen dafür Raum innerhalb der Richtlinie. Wir achten auf wiederholte Stornierungstendenzen und wenn diese eine bestimmte Schwelle erreichen, kann der Fahrgast verwarnet und suspendiert werden.

*Erscheine immer zu deiner Fahrt. Halte Ausschau nach dem ankommenden Fahrer und lass ihn nicht zu lange warten:*

Nichts ist verschwenderischer mit der Zeit eines Fahrers, als nicht zum Ride zu erscheinen. Wir verstehen jedoch, dass nicht alle Fahrten, die aus diesem Grund enden, das Ergebnis des absichtlichen Nichterscheinsens des Fahrgastes sind. In manchen Situationen kann es für den Fahrer und den Fahrgast schwierig sein, sich gegenseitig zu finden, was dazu führen kann, dass der Fahrer die Fahrt abbricht und angibt, dass der Fahrgast nicht aufgetaucht ist, obwohl der Fahrgast in Wirklichkeit aktiv nach dem Auto gesucht hat. Aus diesem Grund schauen wir uns erneut wiederholtes Verhalten über einen längeren Zeitraum an, das eine Tendenz signalisiert, getätigte Bestellungen nicht zu respektieren und damit die Integrität des BOLT-Marktplatzes stark beeinträchtigt. Wir konzentrieren uns nicht auf einzelne Vorfälle. Einige hilfreiche Tipps, um zu vermeiden, dass deine Fahrten aus diesem Grund abgesagt werden:

- Behalte auf der App im Auge, wann dein Fahrer ankommen wird. Versuche am Abholort zu sein, wenn er ankommt.
- Wenn du nicht sofort am Abholort sein kannst, rufe deinen Fahrer an oder chatte mit ihm und sage ihm, dass du auf dem Weg bist.
- Wenn du Probleme hast, den Fahrer zu finden, rufe ihn an oder chatte mit ihm, um dich zu koordinieren

Generell ist Kommunikation ein wichtiger Faktor, um sicherzustellen, dass dein Fahrer auf dich wartet, anstatt die Fahrt abzusagen und zu behaupten, dass du nicht gekommen bist.

### **Was passiert, wenn ich gegen die Richtlinien verstoße?**

Wir möchten den Zugang zu unseren Dienstleistungen nicht einschränken, aber wir sind unseren Nutzern und Lieferanten gegenüber verpflichtet, die Integrität des BOLT Marktplatzes zu schützen. Daher kann das hier beschriebene wiederholte Verhalten, das der Integrität des Marktplatzes schadet, dazu führen, dass Fahrgäste für 6 Monate vom Zugang zum Ride Hailing Service ausgeschlossen werden.

Wenn wir ein solches Verhalten feststellen, erhältst du bei deinem nächsten Fahrversuch eine Warnung in der Bolt-App. Diese wird einen Link zu diesen Richtlinien enthalten, so dass du dich darüber informieren kannst, wie du weitere Maßnahmen vermeiden kannst, wenn du die Plattform weiterhin nutzen möchtest.

Wenn wir weiterhin ein Verhalten feststellen, das der Integrität von BOLT Marketplace schadet,

dann wirst du vom Zugang zum Ride Hailing Service suspendiert. Eine Nachricht wird erscheinen, wenn du versuchst, eine Fahrt zu bestellen, um dies zu erklären, und du wirst nicht in der Lage sein, weiterzumachen.

**Was kann ich tun, wenn ich suspendiert wurde?**

Du kannst speziell für die Nutzung von Ride Hailing gesperrt werden, nicht für andere Bolt-Dienste oder die App selbst. Du kannst die App weiterhin für andere Zwecke nutzen, z.B. um unsere Roller zu benutzen, ein E-Fahrzeug zu mieten, deine Fahrten Historie und deine Kontoinformationen zu überprüfen und unseren Kundenservice zu kontaktieren, um deine Anliegen zu klären

**Kann ich gegen meine Suspendierung Berufung einlegen?**

Wenn du glaubst, dass du zu Unrecht oder aus Versehen gesperrt wurdest, hast du das Recht, den Bolt Support über die App zu kontaktieren und eine Überprüfung deiner Sperrung zu verlangen.

Wenn du mehr darüber wissen möchtest, wie Bolt deine Daten verarbeitet und wie sie sich auf solche Entscheidungen auswirken, lies bitte unsere Datenschutzrichtlinien, die du [hier](#) lesen kannst.