

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

Um eine klare Erwartungshaltung zu schaffen, wie Sie, der Passagier, uns helfen können, dieses Umfeld zu schaffen, stellen wir eine Liste von Verhaltensrichtlinien zur Verfügung. Wenn Sie diese befolgen, helfen Sie uns, dass die Fahrer sicher und zufrieden sind und für Sie unterwegs sind.

Es gibt einfache Faustregeln, die die Passagiere befolgen sollten:

- Seien Sie immer freundlich zu Ihrem Fahrer und respektieren Sie sein Auto;
- Versuchen Sie nicht, Ihre Fahrt abzubrechen, es sei denn, Sie müssen es unbedingt tun, da Sie sonst länger brauchen, um ans Ziel zu kommen, und der Fahrer seine Zeit verschwendet;
- Erscheinen Sie immer zu Ihrer Fahrt. Achten Sie darauf, ob der Fahrer eintrifft, und lassen Sie ihn nicht zu lange warten.

Die konsequente Nichteinhaltung eines der oben genannten Standards schadet direkt der Integrität des Bolt Marketplace und reicht aus, um eine Verwarnung oder die Aussetzung der Möglichkeit, Fahrdienste anzufordern, zu veranlassen.

Warum sind diese Richtlinien wichtig für den Bolt Marketplace?

Seien Sie freundlich zu Ihrem Fahrer und respektieren Sie seine Zeit und sein Auto. Dadurch ermöglichen Sie den Fahrern einen effizienten Betrieb und Ihnen und anderen Passagieren einen schnellen und angenehmen Service, wann immer Sie ihn brauchen.

Indem Sie freundlich zu Ihrem Fahrer sind und sein Auto respektieren, schaffen Sie eine produktive und zufriedenstellende Umgebung, in der Fahrer ihre Dienste anbieten können. Durch die Schaffung dieser Umgebung schaffen wir einen Bolt Marketplace, in dem Fahrer sein möchten. Je mehr Fahrer verfügbar sind, desto schneller können Sie Ihr Ziel erreichen.

Jeder braucht von Zeit zu Zeit eine Fahrt zu stornieren, das ist völlig in Ordnung. *Aber übermäßiges Stornieren verschwendet die Zeit der Fahrer und wirkt sich negativ auf die Erfahrungen anderer Passagiere aus*, da die Fahrer mit Aufträgen belastet werden, die sie nicht erfüllen können. Eine Stornogebühr für das Stornieren eines Auftrags, nachdem der Fahrer bereits auf dem Weg zum Abholort ein gutes Stück vorangekommen ist, kann erhoben werden, um den Fahrer für seinen Aufwand zu entschädigen. Sie reicht jedoch nicht aus, um die Auswirkungen eines derartigen Verhaltens auf den Markt auszugleichen, das sich wiederholt und konsequent auf die Fähigkeit anderer Passagiere auswirkt, mit Fahrern vermittelt zu werden, die sie schnell erreichen können. Auch die entgangenen Opportunitätskosten für den Fahrer, dessen Fahrt storniert wurde, werden dadurch nicht vollständig ausgeglichen.

Wenn Sie eine Fahrt bestellt haben und diese nicht antreten können oder nicht mehr benötigen, ist es weitaus besser, die Fahrt zu stornieren, als einfach nicht zu erscheinen, wenn der Fahrer eintrifft. Wir verstehen, dass Stornierungen manchmal notwendig sind, aber wenn Sie nicht zu Ihrer Fahrt erscheinen, vergeuden Sie die Zeit des Fahrers und lassen andere Passagiere ohne

Zugang zu den Diensten dieses Fahrers, bis Ihr Auftrag storniert oder abgeschlossen ist.

Wie werden diese Richtlinien durchgesetzt?

Seien Sie immer freundlich zu Ihrem Fahrer und respektieren Sie sein Auto:

Wir berücksichtigen zunächst die Bewertungen, die Fahrer auf Passagieren hinterlassen, gemittelt über eine bestimmte Anzahl von kürzlich getätigten Fahrten. Auch andere Signale wie Berichte an den Kundensupport können berücksichtigt werden. Wenn die Summe der Fahrerbewertungen über einen Passagier unter einen bestimmten Schwellenwert sinkt, kann dieser Passagier verwarnet und ausgeschlossen werden.

Im Allgemeinen sollten Sie Ihren Fahrer so behandeln, wie Sie selbst behandelt werden möchten, und sein Auto so behandeln, als wäre es Ihr eigenes. Aber um genauer zu sein, so ist hier eine Liste der häufigsten Verhaltensweisen, die dazu führen können, dass Sie von Ihrem Fahrer ein negatives Feedback erhalten:

- Seien Sie vorsichtig und beschädigen Sie das Auto Ihres Fahrers in keiner Weise.
- Seien Sie freundlich und zuvorkommend. Schreien Sie Ihren Fahrer nicht an und beschimpfen Sie ihn nicht.
- Vermeiden Sie am besten strittige Themen, wie z. B. Politik.
- Wenn Sie das Gefühl haben, dass Ihnen schlecht werden könnte, bitten Sie den Fahrer, anzuhalten.
- Lassen Sie den Fahrer nicht lange warten, bis Sie das Auto zur Abholung erreicht haben.

Stornieren Sie Ihre Fahrt nur, wenn Sie unbedingt müssen:

Wir verstehen, dass Stornierungen manchmal notwendig sind. Ihre Pläne ändern sich und Sie müssen am selben Ort bleiben, Sie stellen fest, dass Sie Ihr Portemonnaie vergessen haben und es nicht finden können, oder der Fahrer, den wir Ihnen zugewiesen haben, kann nicht schnell genug zu Ihnen kommen, und wir berücksichtigen dies in unseren Richtlinien. Wir achten auf wiederholte Stornierungen, und wenn diese einen bestimmten Schwellenwert erreichen, kann der Passagier verwarnet und suspendiert werden.

Erscheinen Sie immer zu Ihrer Fahrt. Achten Sie darauf, dass der Fahrer ankommt, und lassen Sie ihn nicht zu lange warten:

Nichts vergeudet die Zeit des Fahrers mehr als das Nichterscheinen zu einer Fahrt. Wir wissen jedoch, dass nicht alle Fahrten, die aus diesem Grund enden, auf das absichtliche Nichterscheinen des Passagieres zurückzuführen sind. In manchen Situationen kann es für den Fahrer und den Passagier schwierig sein, sich gegenseitig zu finden, was dazu führen kann, dass der Fahrer die Fahrt storniert und angibt, der Passagier sei nicht erschienen, obwohl der Passagier in Wirklichkeit aktiv nach dem Auto gesucht hat. Aus diesem Grund betrachten wir erneut wiederholtes Verhalten über einen längeren Zeitraum, das eine Tendenz zur Missachtung von Aufträgen signalisiert und somit die Integrität des Bolt Marketplace beeinträchtigt. Wir konzentrieren uns nicht auf einzelne Vorfälle.

Einige hilfreiche Tipps, um zu vermeiden, dass Ihre Fahrten aus diesem Grund storniert werden:

- Behalten Sie auf der App im Auge, wann Ihr Fahrer ankommt. Versuchen Sie, bei der

- Ankunft des Fahrers am Abholort zu sein
- Wenn Sie nicht sofort am Abholort sein können, rufen Sie Ihren Fahrer an oder chatten Sie mit ihm und sagen Sie ihm, dass Sie auf dem Weg sind
- Wenn Sie Schwierigkeiten haben, den Fahrer zu finden, rufen Sie ihn an oder chatten Sie mit ihm, um sich abzusprechen

Im Allgemeinen hilft Kommunikation sehr, um sicherzustellen, dass Ihr Fahrer auf Sie wartet, anstatt die Fahrt zu stornieren und zu behaupten, Sie seien nicht gekommen.

Was passiert, wenn ich gegen die Richtlinien verstoße?

Wir möchten den Zugang zu unseren Diensten nicht einschränken, aber wir sind unseren Nutzern und Anbietern gegenüber verpflichtet, die Integrität von Bolt Marketplace zu schützen. Daher kann das hier beschriebene wiederholte Verhalten, das der Integrität des Marktplatzes schadet, dazu führen, dass *Passagiere für 6 Monate vom Zugang zu den Ride-Hailing-Diensten ausgeschlossen werden*.

Wenn wir ein solches Verhalten feststellen, erhalten Sie beim nächsten Versuch, eine Fahrt zu unternehmen, eine Warnung in der Bolt App. Diese enthält einen Link zu diesen Richtlinien, so dass Sie sich darüber informieren können, wie Sie weitere Maßnahmen vermeiden können, wenn Sie die Plattform weiterhin nutzen möchten.

Wenn wir weiterhin ein Verhalten feststellen, das der Integrität des Bolt Marketplace schadet, werden Sie vom Zugang zu den Fahrdiensten ausgeschlossen. Wenn Sie versuchen, eine Fahrt zu bestellen, wird eine entsprechende Meldung angezeigt, und Sie können die Fahrt nicht fortsetzen.

Was kann ich tun, wenn ich gesperrt wurde?

Sie können speziell für die Nutzung von Ride-Hailing gesperrt werden, nicht aber für andere Bolt-Dienste oder die App selbst. Du kannst die App weiterhin für andere Zwecke nutzen, z. B. um unsere Scooter zu benutzen, ein E-Fahrzeug zu mieten, deine Fahrten und deine Kontodaten abzurufen und dich mit unserem Kundendienst in Verbindung zu setzen, um deine Anliegen vorzubringen.

Kann ich meine Suspendierung anfechten?

Wenn du der Meinung bist, 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 anzufordern.

Wenn Sie mehr darüber wissen möchten, wie Bolt Ihre Daten verarbeitet, die in solche Entscheidungen einfließen, lesen Sie bitte unsere Datenschutzrichtlinien, die Sie [hier](#) lesen können.