

نحرص على أن يحظى الجميع بتجارب آمنة وسلسة ومُرضية مع بولت. ومن خلال حماية نزاهة سوق بولت، نضمن تمكين السائقين من تقديم خدماتهم في بيئة آمنة ومنتجة، وحصول الركاب على خدمات سريعة وممتعة، واستمرار عمل سوق بولت بشكل مستدام ولإرساء توقعات واضحة حول الكيفية التي يمكنك من خلالها المساهمة في خلق هذه البيئة بصفتك راكبًا، نقدم لك قائمة إرشادات السلوك في سوق بولت. وبأثابك لها، تساعدنا على الحفاظ على سلامة السائقين ورضاهم، واستمرارهم على الطريق لخدمتك.

قواعد إرشادية بسيطة ينبغي على الركاب الالتزام بها:

- كن دائمًا لطيفًا مع السائق ومحترمًا لسيارته.
- حاول عدم إلغاء الرحلة إلا عند الضرورة القصوى، لأن الإلغاء سيؤخر وصولك إلى وجهتك ويهدر وقت السائق.
- احرص دائمًا على الحضور في موعد رحلتك. راقب وصول السائق، ولا تجعله ينتظر لفترة طويلة.

إن الإخفاق المتكرر في الالتزام بأي من المعايير المذكورة أعلاه يضر مباشرة بنزاهة سوق بولت، ويعد سببًا كافياً لتوجيه تحذير أو تعليق القدرة على طلب خدمات نقل الركاب عبر التطبيق.
لماذا تعد هذه الإرشادات مهمة لسوق بولت؟

كن لطيفًا مع السائق ومحترمًا لوقته ولسيارته. فمن خلال ذلك، تُمكن السائقين من العمل بكفاءة، مما يتيح لك ولغيرك من الركاب الحصول على خدمة سريعة وممتعة كلما احتجتم إليها. إن التعامل بلطف مع السائق واحترام سيارته يخلق بيئة منتجة ومُرضية تُمكن السائقين من تقديم خدماتهم. ومن خلال خلق هذه البيئة، نبني سوقًا يرغب السائقون في الانضمام إليه. وكلما زاد عدد السائقين المتاحين، تمكنت من الوصول إلى وجهتك بشكل أسرع الجميع قد يضطر إلى إلغاء رحلة من وقت لآخر، وهذا أمر مفهوم تمامًا. لكن الإلغاء المتكرر يهدر وقت السائقين ويؤثر سلبًا على تجربة الركاب الآخرين، حيث يشغل هؤلاء السائقين بطلبات لن يتمكنوا من تنفيذها. قد يتم فرض رسوم إلغاء في حال إلغاء الطلب بعد أن يكون السائق قد قطع شوطًا ملحوظًا في طريقه إلى موقع الالتقاط، وذلك بهدف تعويض السائق عن الجهد الذي بذله. ومع ذلك، فإن هذه الرسوم لا تكفي لتعويض الأثر السلبي للسلوك المتكرر والمستمر من هذا النوع على قدرة الركاب الآخرين على العثور على سائقين يمكنهم الوصول إليهم بسرعة. كما أنها لا تعوض بالكامل تكلفة الفرصة الضائعة للسائق الذي تم إلغاء رحلته وإذا قمت بطلب رحلة ثم تعذر عليك القيام بها أو لم تعد بحاجة إليها، فإن إلغاء الطلب يعد أفضل بكثير من عدم الحضور عند وصول السائق. ندرك أن الإلغاء يكون ضروريًا في بعض الأحيان، إلا أن عدم الحضور للرحلة يهدر وقت السائق ويحرم راكبًا آخرين من الاستفادة من خدماته إلى أن يتم إلغاء الطلب أو إتمامه.

كيف يتم تطبيق هذه الإرشادات؟

كن دائمًا لطيفًا مع السائق ومحترمًا لسيارته. نأخذ في الاعتبار، كحد أدنى، التقييمات التي يتركها السائقين للركاب، ويتم احتسابها كمعدل عبر عدد معين من الطلبات الحديثة نسبيًا. وقد تؤخذ أيضًا مؤشرات أخرى بعين الاعتبار، مثل البلاغات المقدمة إلى خدمة العملاء. إذا انخفض إجمالي ملاحظات السائقين عن أحد الركاب إلى ما دون حد معين، فقد يتم توجيه تحذير للراكب أو تعليق حسابه وبشكل عام، عامل السائق بالطريقة نفسها التي تحب أن تُعامل بها، وتعامل مع سيارته كما لو كانت سيارتك الخاصة. ولتوضيح الأمر بشكل أدق، فيما يلي قائمة بأكثر السلوكيات شيوعًا التي قد تؤدي إلى تلقي ملاحظات سلبية من السائق:

- احرص على عدم إلحاق أي ضرر بسيارة السائق بأي شكل.
- كن لطيفًا ومهذبًا. لا تصرخ على السائق ولا تستخدم ألفاظًا مسيئة.
- يفضل تجنب المواضيع الجدلية، مثل السياسة.
- إذا شعرت بأنك على وشك التقيؤ، اطلب من السائق التوقف جانبًا.
- لا تجعل السائق ينتظر طويلًا حتى تصل إلى السيارة عند نقطة الالتقاط.

حاول عدم إلغاء الرحلة إلا عند الضرورة القصوى

ننتفهم أن الإلغاء يكون ضروريًا أحيانًا، فقد تتغير خططك، أو تضطر للبقاء في مكانك، أو تكتشف أنك نسيت محفظتك ولا تستطيع العثور عليها، أو قد لا يتمكن السائق الذي تم ربطك به من الوصول إليك بالسرعة الكافية. ونراعي مثل هذه الحالات ضمن الإرشادات. لكننا نراقب أنماط الإلغاء المتكرر، وإذا وصلت إلى حد معين، فقد يتم تحذير الراكب أو تعليق حسابه. احرص دائمًا على الحضور في موعد رحلتك. راقب وصول السائق، ولا تجعله ينتظر لفترة طويلة.

لا شيء يهدر وقت السائق أكثر من عدم حضور الراكب للرحلة. ومع ذلك، ندرك أن ليس كل الحالات التي تنتهي بهذا الشكل تكون

نتيجة لعدم الراكب عدم الحضور. في بعض المواقف، قد يكون من الصعب على السائق والراكب العثور على بعضهما البعض، مما قد يدفع السائق إلى إلغاء الرحلة والإشارة إلى أن الراكب لم يحضر، بينما يكون الراكب في الواقع يبحث عن السيارة. ولهذا السبب، فإننا ننظر مرة أخرى إلى السلوك المتكرر بمرور الوقت الذي يشير إلى عدم احترام الطلبات، لما لذلك من تأثير بالغ الضرر على نزاهة سوق بولت. ولا نركز على الحوادث الفردية

نصائح مفيدة لتجنب إلغاء رحلتك لهذا السبب:

- راقب تطبيق بولت لمعرفة موعد وصول السائق. حاول التواجد في موقع الالتقاط عند وصوله

- إذا لم تتمكن من الوصول فوراً، اتصل بالسائق أو راسله وأبلغه بأنك في الطريق
- إذا واجهت صعوبة في العثور على السائق، اتصل به أو تواصل معه للتنسيق

وبشكل عام، فإن التواصل الجيد يلعب دوراً كبيراً في ضمان انتظار السائق لك، بدلاً من إلغاء الرحلة واعتبارك غير حاضر.

ماذا يحدث إذا خالفت الإرشادات؟

نفضل عدم تقييد الوصول إلى أي من خدمتنا، لكن لدينا التزام تجاه مستخدمينا ومقدمي الخدمات بحماية نزاهة سوق بولت. وبناء عليه، فإن السلوك المتكرر الذي يضر بنزاهة السوق قد يؤدي إلى تعليق وصول الراكب إلى خدمات نقل الركاب عبر التطبيق لمدة ستة أشهر إذا رصدنا هذا السلوك، فستتلقى تحذيراً عبر تطبيق بولت في المرة التالية التي تحاول فيها طلب رحلة. وستتضمن هذا التحذير رابطاً إلى هذه الإرشادات، حتى تتمكن من مراجعتها ومعرفة كيفية تجنب اتخاذ إجراءات إضافية، إذا رغبت في الاستمرار في استخدام التطبيق وإذا استمر رصد السلوك الذي يضر بنزاهة سوق بولت، فسيتم تعليق وصولك إلى خدمات نقل الركاب عبر التطبيق وعند محاولة طلب رحلة، ستظهر لك رسالة توضيحية، ولن تتمكن من المتابعة

ماذا يمكنني أن أفعل إذا تم تعليقي؟

قد يتم تعليقك عن استخدام خدمات نقل الركاب عبر التطبيق فقط، وليس عن باقي خدمات بولت أو عن استخدام التطبيق نفسه. سيظل بإمكانك استخدام تطبيق بولت لأغراض أخرى، مثل: استخدام الدراجات أو السكوترات، استئجار المركبات الكهربائية، الاطلاع على سجل رحلاتك

ومعلومات حسابك، التواصل مع خدمة العملاء لمعالجة أي استفسارات أو شكاوى

هل يمكنني الاعتراض على قرار التعليق؟

إذا كنت تعتقد أن تعليقك تم بشكل غير عادل أو عن طريق الخطأ، فلديك الحق في التواصل مع خدمة عملاء بولت عبر التطبيق وطلب مراجعة قرار التعليق

وإذا رغبت في معرفة المزيد حول كيفية معالجة بياناتك وتأثيرها على هذه القرارات، يرجى الرجوع إلى إشعارات الخصوصية الخاصة بنا، حيث يمكنك الاطلاع عليها من خلال الروابط المتاحة [هنا](#)