Vi vil at alle skal ha trygge, lettvint og tilfredsstillende opplevelser med Bolt. Ved å beskytte integriteten til vår markedsplass, sørger vi for at sjåfører er i stand til å tilby tjenester i et trygt og produktivt miljø, at passasjerer får raske og gode tjenester, og at BOLT-markedet kan fortsette å fungere på en bærekraftig måte.
For å skape en klar forventning om hvordan du, passasjer, kan hjelpe oss med å skape det miljøet, gir vi en liste over retningslinjer for oppførsel. Ved å følge dem hjelper du oss med å holde sjåførene trygge og glade og på veien for deg.

Dette er enkle tommelfingerregler passasjerene bør følge:

- Vær alltid snill mot sjåføren og respekt for bilen deres.
- Prøv å ikke avbryter turen med mindre du absolutt må. Det vil ta lengre tid å komme dit du skal, og det kaster bort sjåførens tid.
- Møt alltid opp på turen du har bestilt. Hold øye med om sjåføren ankommer, og ikke la dem vente for lenge.

Konsekvent unnlatelse av å opprettholde noen av de ovennevnte standardene skader direkte integriteten til BOLT-markedsplass og er tilstrekkelig til å gi en advarsel eller suspensjon av muligheten til å bruk taxi-tjenester.

Hvorfor er disse retningslinjer viktige for BOLT-markedsplass?

Vær snill mot sjåføren din og ha respekt for tiden og bilen deres. Ved å gjøre dette, gjør du det mulig for sjåfører å operere effektivt, noe som gjør at du og andre passasjerer kan få rask og god service når du trenger det.
Å være snill mot sjåføren din og respektere bilen, skaper et produktivt og tilfredsstillende miljø for sjåfører til å tilby sine tjenester. Ved å skape dette miljøet skaper vi en markedsplass som sjåførene vil være i. Jo flere sjåfører som er tilgjengelige, jo raskere kan du komme dit du skal.
Alle må avbryte en tur innimellom, det er helt greit. Men å *kansellere for mye, kaster bort tid og påvirker andre passasjerers opplevelse negativt ved å okkupere disse sjåførene* med ordrer de ikke kan fullføre. En avbestillingsgebyr for å kansellere en ordre, etter at en sjåfør allerede har gjort betydelig fremskritt i retning mot hentestedet, som tar sikte på å kompensere sjåføren for deres innsats, kan brukes. Men det er ikke tilstrekkelig for å kompensere for innvirkningen på markedet av sterkt gjentatt konsistent oppførsel av denne typen på andre passasjerers evne til å bli matchet med sjåfører som raskt kan komme seg til dem. Det utligner heller ikke den tapte mulighetskostnaden for sjåføren som fikk turen kansellert.
Hvis du har bestilt en tur, men ikke kan ta den, eller ikke lenger trenger en tur, er det bedre å avbryte den enn å bare ikke dukke opp når sjåføren ankommer. Vi forstår at av og til er avbestilling nødvendig, men ikke møte opp til turen, kaster bort tiden til sjåføren og etterlater andre passasjerer muligheten til å bli matchet med den sjåføren, før bestillingen din blir kansellert eller fullført.

Hvordan håndheves disse retningslinjene?

Vær alltid snill mot sjåføren din og respekter bilen deres:
Vi vurderer i det minste rangeringene som sjåførene legger igjen på passasjerene, gjennomsnittlig over et visst antall relativt nylige bestillinger. Andre signaler som rapporteres inn til vår kundesupport, kan også vurderes. Hvis det totale antallet tilbakemeldinger fra sjåførene om en at en passasjer faller under en viss terskel, kan denne passasjeren advares og/eller suspenderes.
Generellt sett, behandle sjåføren din på samme måte som du ønsker å bli behandlet, og behandle bilen deres som om den var din egen. Men for å være mer spesifikk, her er en liste over de vanligste atferdene som kan føre til å få negativ tilbakemelding fra sjåføren din:

- Vær forsiktig så du ikke skader førerens bil på noen måte
- Vær snill og høflig. Ikke kjeft på sjåføren din eller kall dem ting

- Det er best å unngå kontroversielle emner, for eksempel politikk.
- Hvis du føler at du er i ferd med å bli syk, kan du be sjåføren om å kjøre til siden
- Ikke la sjåføren vente lenge på at du skal møte opp

Prøv å ikke avbryte turen med mindre du absolutt må:

Vi forstår at avbestillinger er nødvendige noen ganger. Planene dine endres, og du må holde deg der du er, du innser at du har glemt lommeboken din, og at du ikke finner den, eller at sjåføren vi matchet deg med, ikke kan komme deg raskt nok, og vi gir plass til det innenfor retningslinjene. Vi ser etter gjentatte kanselleringstendenser, og hvis dette når en viss terskel, kan passasjeren bli advart og/eller suspendert.

Møt alltid opp på turen. Hold øye med når sjåføren ankommer, og ikke la dem vente for lenge:

Ingenting er mer bortkastet av sjåførens tid enn å ikke møte opp på turen. Vi forstår imidlertid at ikke alle turene som slutter av denne grunn var resultatet av at passasjeren bevisst ikke dukket opp. I noen situasjoner kan det være vanskelig for sjåføren og passasjeren å finne hverandre, noe som kan føre til at sjåføren avbryter turen og indikerer at passasajeren ikke dukket opp, mens passasjeren i virkeligheten søkte aktivt etter bilen. Av den grunn ser vi igjen på gjentatt oppførsel over tid som signaliserer en tendens til ikke å respektere bestillinger og dermed i stor grad skader integriteten til BOLT-markedsplass. Vi fokuserer ikke på enkelte hendelser.

Noen nyttige tips for å unngå at turene dine blir kansellert av denne grunn:

- Hold øye med i appen for når sjåføren din skal ankomme. Prøv å være på hentestedet når den ankommer
- Hvis du ikke kan være på hentestedet umiddelbart, kan du ringe eller sende melding med sjåføren din og fortelle dem at du er på vei
- Hvis du sliter med å finne sjåføren, kan du ringe eller sende melding med dem for å koordinere

Generelt går kommunikasjon langt med å sørge for at sjåføren din vil vente på deg, i stedet for å avbryte turen og hevde at du ikke møtte opp.

Hva skjer hvis jeg bryter retningslinjene?

Vi ønsker helst å ikke begrense tilgangen til noen av tjenestene våre, men vi har en forpliktelse overfor våre brukere og leverandører til å beskytte integriteten til BOLT-markedsplass. Som sådan beskrevet her, gjentatt oppførsel som skader integriteten, vil kunne føre til at passasjerer blir suspendert fra å bruke tjenestene i 6 måneder.

Hvis vi oppdager slik atferd, vil du motta en advarsel i Bolt-appen neste gang du prøver å ta en tur. Dette vil inneholde en lenke til disse retningslinjene, slik at du kan oppdatere deg på hvordan du kan unngå videre handling hvis du vil fortsette å bruke plattformen.

Hvis vi fortsetter å oppdage atferd som skader integriteten til BOLT-markedsplass, vil du bli suspendert fra tilgang til tjenestene. Det vises en melding når du prøver å bestille en tur for å forklare dette, og du kan ikke fortsette bestillingen.

Hva kan jeg gjøre hvis jeg blir suspendert?

Du kan bli suspendert fra å bruke taxi-tjenesten spesifikt, ikke fra andre Bolt-tjenester, eller selve appen. Du vil fremdeles kunne bruke appen til andre formål, for eksempel å bruke scooterne våre, sjekke tur-historikken, se kontoinformasjonen din og kontakte vår kundestøtte for å løse dine bekymringer.

Kan jeg anke suspensjonen min?

Hvis du mener at du ble suspendert urettferdig eller ved en feiltakelse, har du rett til å kontakte Bolt-support via appen og be om at suspensjonen din blir vurdert.

Hvis du vil vite mer om hvordan Bolt behandler dataene dine som påvirker slike avgjørelser, kan du sjekke personvernreglene våre. Du kan lese dem her.