

Chcemy, by korzystanie z Bolt wiązało się z poczuciem bezpieczeństwa i satysfakcji, a przy tym nie było przesadnie absorbujące dla naszych użytkowników. W takim środowisku, kierowcy mogą świadczyć usługi na wysokim poziomie, pasażerowie - z tych usług korzystać, a platforma Bolt funkcjonuje w zrównoważony sposób. Ty, drogi Użytkowniku, także kształtujesz środowisko naszej platformy. Dlatego prosimy, byś postępował według niniejszych reguł i dbał, tym samym, o dobre samopoczucie pozostałych.

Trzy reguły, którymi powinien kierować się pasażer:

- Bądź uprzejmy(-a) względem kierowcy i uszanuj samochód, którym się porusza.
- Staraj się nie anulować przejazdów, chyba że naprawdę musisz. Anulowanie sprawia, że czas oczekiwania na kolejny kurs się wydłuża - a kierowca traci cenne minuty.
- Pamiętaj, by kierowca nie czekał na Ciebie zbyt długo. Śledź jego położenie w aplikacji i stawiaj się w miejscu odbioru na czas.

Konsekwentne niestosowanie powyższych standardów stanowi bezpośrednie zagrożenie dla integralności platformy Bolt. Może, tym samym, skutkować ostrzeżeniem lub całkowitym zawieszeniem dostępu pasażera do aplikacji.

Dlaczego niniejsze reguły dla pasażerów są istotne?

Bądź uprzejmy względem kierowcy, uszanuj jego czas i samochód. Dzięki temu kierowcy chętniej wracają do aplikacji, pasażerowie krócej czekają na przejazd, a podróż przebiega w pozytywnej atmosferze. Więcej aktywnych kierowców oznacza również lepszą dostępność kursów, istotną zwłaszcza w godzinach szczytu.

Staraj się nie anulować przejazdów, chyba że naprawdę musisz. Oczywiście, czasem zdarzy się taka konieczność - rozumiemy. To zdecydowanie lepsze rozwiązanie, niż niestawianie się w miejscu odbioru i skazywanie kierowcy na niepotrzebne oczekiwanie. Mowa raczej o kursach anulowanych niepotrzebnie, przez co kierowcy marnują swój czas i realizują mniej zleceń, a pasażerowie czekają na odbiór dłużej.

Pamiętaj, by kierowca nie czekał na Ciebie zbyt długo. Zamawiaj przejazdy tylko wtedy, gdy jesteś faktycznie gotowy(-a) na przyjazd kierowcy i możesz dotrzeć do auta na czas. Dzięki tej praktyce, pasażerowie czekają na odbiór krócej, a kierowcy spędzają swój czas efektywniej - bo mogą realizować więcej zleceń.

W jaki sposób monitorujemy przestrzegania reguł?

Bądź uprzejmy względem kierowcy, uszanuj jego czas i samochód:

Bierzemy pod uwagę średnią ocen przyznanych pasażerowi przez kierowców z ostatnich kilku przejazdów, a także sygnały płynące z naszego zespołu wsparcia. Jeżeli zagregowane oceny i komentarze kierowców spadną poniżej pewnego pułapu, pasażer może zostać ostrzeżony, a jego dostęp do platformy - zawieszony.

Traktuj kierowców i ich pojazdy tak, jak chcesz, by traktowano Ciebie i Twoją własność. Poniżej znajdziesz kilka zasad, wedle których powinienesz(-naś) postępować:

- Bądź uważny(-a), by w żaden sposób nie uszkodzić samochodu kierowcy.
- Odnos się do kierowcy uprzejmie, bez krzyków czy używania inwektyw.
- Unikaj kontrowersyjnych tematów w trakcie rozmowy, np. polityki.
- Jeśli nie czujesz się najlepiej, poproś kierowcę o zatrzymanie auta.
- Nie każ kierowcy czekać na swoje przybycie zbyt długo.

Staraj się nie anulować przejazdów, chyba że naprawdę musisz:

Plany mają to do siebie, że są zmienne i każdy musi czasem anulować przejazd. Uwzględniamy to w naszych regułach. Zwracamy jedynie uwagę na częste, powtarzalne anulowanie kursów, a po osiągnięciu pewnej częstotliwości - wydajemy takim pasażerom ostrzeżenia lub zawieszamy ich dostęp do platformy.

Pamiętaj, by kierowca nie czekał na Ciebie zbyt długo:

Niestawianie się w miejscu odbioru jest marnotrawieniem czasu kierowcy. Rozumiemy, że nie zawsze zależy to od pasażera czy kierowcy; odnalezienie się sprawia czasem trudności, innym razem - zawinić może losowe zdarzenie na drodze. W związku z tym nie zwracamy uwagi na pojedyncze przypadki, a jedynie powtarzalne schematy, które sygnalizują brak poszanowania dla zleconych przejazdów. Poniżej znajdziesz kilka wskazówek, które pozwolą Ci ograniczyć liczbę tak anulowanych kursów:

- Śledź położenie kierowcy w aplikacji i staraj się stawiać w miejscu odbioru na czas, albo nawet na chwilę przed ich przyjazdem.
- Jeżeli nie możesz stawić się w miejscu odbioru o czasie, porozmawiaj z kierowcą przez telefon lub czat w aplikacji i wyjaśnij, że potrzebujesz jeszcze chwili.
- Odnalezienie się bywa trudne, dlatego zadzwoń lub napisz do kierowcy, a "złapiecie się" w kilka chwil.

Generalnie rzecz biorąc, komunikacja jest tutaj kluczem do sukcesu. Skontaktuj się z kierowcą, gdy nie będziesz mógł go znaleźć czy spóźnisz się parę minut, a zawsze dojedziesz do celu.

Co się stanie, gdy narusza reguły?

Wolelibyśmy nie ograniczać dostępu do naszych usług, niemniej zobowiązaliśmy się przed naszymi użytkownikami, by chronić integralność platformy Bolt. Przytoczone przypadki - od regularnie napływających, negatywnych ocen pasażera po powtarzalne anulowanie przejazdów - tę integralność naruszają, a więc mogą skutkować odebraniem dostępu do platformy Bolt na sześć miesięcy.

Gdy wykryjemy nieprawidłowości, otrzymasz ostrzeżenie w swojej aplikacji Bolt przy próbie zamówienia przejazdu. Będzie ono zawierać link do niniejszych reguł, tak abyś jeszcze raz mógł/mogła się z nimi zapoznać i przypomnieć sobie, czego musisz unikać, by bez przeszkód korzystać z platformy Bolt.

Jeżeli ostrzeżenie nie przyniesie skutku, Twój dostęp do platformy Bolt zostanie zawieszony. Komunikat o odpowiedniej treści pojawi się w aplikacji za każdym razem, gdy podejmiesz próbę zamówienia przejazdu, blokując możliwość złożenia zlecenia.

Co mogę robić podczas zawieszenia?

Możemy zawiesić wyłącznie Twój dostęp do ridehailingu (przejazdów taksówkami), zatem nadal będziesz mógł/mogła korzystać z samej aplikacji i pozostałych usług Bolt. Zachowasz również dostęp do swojej historii przejazdów i możliwość skontaktowania się z zespołem wsparcia.

Czy mogę odwołać się od zawieszenia?

Jeżeli uważasz, że Twój dostęp do platformy Bolt został zawieszony bezzasadnie lub w wyniku pomyłki, możesz skontaktować się z naszym zespołem wsparcia i wniesć o przeprowadzenie dodatkowej weryfikacji. By dowiedzieć się, jaki wpływ ma sposób przetwarzania informacji przez Bolt na podejmowanie takich decyzji, zapoznaj się z naszą [Polityką prywatności](#).