



GROUP WEST MOTORS SRL

CUI: RO34779674, J30/469/15.07.2015

440122 Satu Mare, str Aurel Vlaicu Nr.119

hello@westcampers.ro, tel: 0740-080-398

Drepturile Utilizatorului

Website-ul www.westcampers.ro este operat de GROUP WEST MOTORS SRL, societate înregistrată în România, cu sediul în Satu Mare, str. Aurel Vlaicu nr. 119, J30/469/2015, CUI: RO34779674. Accesarea și utilizarea acestui website implică recunoașterea și respectarea drepturilor utilizatorului, în conformitate cu legislația română și europeană aplicabilă.

Dreptul la informare

Utilizatorii au dreptul de a primi informații clare, precise și ușor de înțeles cu privire la:

- caracteristicile principale ale serviciilor oferite (închiriere autorulote, dotări, condiții);
- tarifele aplicabile, inclusiv toate costurile suplimentare (garanții, taxe opționale, penalități);
- modalitățile de rezervare, plată și anulare;
- identitatea completă a furnizorului (denumire firmă, date de contact, sediu);

Aceste informații sunt disponibile atât pe website, cât și în forma detaliată a contractului de închiriere auto încheiat cu fiecare client.

Dreptul de retragere

În conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 34/2014, în cazul serviciilor rezervate **exclusiv online**, utilizatorul are dreptul de a se retrage din contractul încheiat la distanță în termen de **14 zile calendaristice**, fără a invoca un motiv și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute de lege. În cazul rezervărilor cu reprezentare personală, realizate prin semnarea contractului, dreptul de retragere este reglementat de contract.

Totuși, în conformitate cu art. 16 lit. I din aceeași ordonanță, **dreptul de retragere este limitat** în cazul în care serviciul a fost deja prestat integral (închirierea a început) sau dacă contractul prevede o dată de început precisă convenită de comun acord.

Pentru a beneficia de dreptul de retragere, clientul trebuie să transmită o solicitare scrisă la adresa: office@westcampers.ro

Dreptul la corectarea erorilor

Utilizatorii au dreptul să solicite corectarea oricăror erori de natură tehnică sau administrativă legate de datele lor personale sau de procesul de rezervare. Corectarea va fi efectuată în cel mai scurt timp posibil, după verificarea veridicității solicitării.

Dreptul la protecția datelor cu caracter personal

Conform Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR), utilizatorii au următoarele drepturi cu privire la datele lor personale:

- dreptul de acces la date;
- dreptul de rectificare;
- dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”);
- dreptul la restricționarea prelucrării;
- dreptul la opoziție;
- dreptul la portabilitatea datelor.

Datele colectate prin intermediul website-ului (formular de rezervare, e-mail, cookies, sistem GPS) sunt folosite strict pentru derularea serviciului de închiriere, facturare, comunicare contractuală și conformarea cu obligațiile legale. Datele nu sunt transmise către terți, cu excepția situațiilor prevăzute de lege (asigurători, autorități fiscale, prestatori IT sau servicii de plată).

Pentru orice solicitare privind drepturile GDPR, utilizatorii pot contacta operatorul la adresa: office@westcampers.ro

Dreptul la asistență și sesizări

Utilizatorii au dreptul de a primi suport și informații suplimentare din partea echipei West Campers, în legătură cu orice aspect al serviciului, prin:

- telefon: 0740 080 398
- e-mail: office@westcampers.ro

În cazul în care utilizatorul consideră că drepturile sale au fost încălcate, acesta poate sesiza **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)** sau **Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)**.

Dreptul la soluționarea alternativă a litigiilor

Conform legislației europene, utilizatorii au dreptul de a recurge la mecanisme alternative de soluționare a litigiilor (SAL) sau la platforma europeană de **soluționare online a litigiilor (SOL/ODR)**, disponibilă la adresa: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Această platformă facilitează rezolvarea disputelor dintre consumatori și prestatori într-un mod extrajudiciar, gratuit și rapid.

Dreptul de a fi tratat cu respect

Toți utilizatorii website-ului și clienții West Campers au dreptul de a fi tratați cu respect, profesionalism și fără discriminare, indiferent de naționalitate, gen, vârstă, religie sau alte criterii.

West Campers își rezervă dreptul de a refuza prestarea serviciilor în cazul în care clientul manifestă un comportament abuziv, violent sau jignitor față de personal sau față de ceilalți utilizatori.