

Ghidul Comunității Fixcars

Ultima actualizare: 23 septembrie 2025

Bine ați venit la Fixcars, o platformă la cerere pentru servicii auto în România. Ghidul Comunității noastre asigură faptul că recenziile și interacțiunile de pe platformă sunt corecte, respectuoase și conforme cu legislația română. Aceste reguli se aplică tuturor utilizatorilor, inclusiv Clienților (persoane care solicită servicii) și Furnizorilor (afaceri sau persoane care oferă servicii auto). Prin utilizarea aplicației Fixcars, sunteți de acord să respectați aceste reguli.

1. Scopul recenziilor

Recenziile permit Clienților să își împărtășească experiențele cu Furnizorii și îi ajută pe alții să ia decizii informate. Furnizorii pot folosi feedback-ul pentru a-și îmbunătăți serviciile. Scopul nostru este să menținem un sistem de recenzii transparent și de încredere.

2. Reguli pentru publicarea recenziilor

Clienții pot lăsa recenzii și evaluări pentru Furnizori după finalizarea unui serviciu. Pentru a menține o platformă respectuoasă și corectă, toate recenziile trebuie să:

- **Fie oneste și corecte:** să reflecte experiența reală cu serviciul Furnizorului. Nu postați informații false sau înșelătoare.
- **Fie relevante:** să se concentreze pe serviciul prestat (calitate, punctualitate, profesionalism). Evitați comentariile care nu au legătură, precum dispute legate de preț sau nemulțumiri personale.
- **Fie respectuoase:** să folosească un limbaj politicos. Nu includeți injurii, discurs instigator la ură, atacuri personale sau conținut discriminatoriu (ex.: bazat pe rasă, gen, religie sau alte caracteristici protejate).
- **Respecte legea:** să respecte legislația română privind protecția consumatorilor și alte reglementări aplicabile. Recenziile nu trebuie să promoveze activități ilegale sau să încalce drepturile de proprietate intelectuală.
- **Evită spam-ul:** nu postați conținut repetitiv, irelevant sau promoțional.

Fixcars își rezervă dreptul de a modera sau elimina recenziile care încalcă aceste reguli.

3. Solicitări de eliminare a recenziilor de către Furnizori

Furnizorii pot solicita eliminarea unei recenzii dacă consideră că aceasta încalcă prezentul Ghid al Comunității. Procesul este următorul:

- **Transmiterea cererii:** Furnizorii trebuie să trimită o cerere la [support@fixcars.ro] în termen de 14 zile de la publicarea recenziei. Cererea trebuie să includă:
 - Numele și detaliile contului Furnizorului.
 - Link sau descrierea recenziei vizate.
 - Motivul specific al cererii, cu referire la regula încălcată (ex.: informații false, limbaj injurios).
- **Evaluarea:** Fixcars va analiza cererea în termen de 7 zile lucrătoare, pe baza conformității cu prezentul Ghid. Putem contacta Furnizorul sau Clientul pentru informații suplimentare.
- **Rezultatul:** Dacă recenzia încalcă regulile, aceasta va fi eliminată sau ascunsă. Dacă este conformă, va rămâne vizibilă. Furnizorii vor fi notificați prin email cu privire la decizie.

Deciziile Fixcars privind solicitările de eliminare sunt finale, sub rezerva Secțiunii 4 de mai jos.

4. Apeluri din partea Clienților pentru eliminarea recenziilor

Clienții pot contesta eliminarea unei recenzii dacă consideră că a fost ștearsă în mod incorect. Procesul este următorul:

- **Transmiterea apelului:** Clienții trebuie să trimită un apel la [support@fixcars.ro] în termen de 7 zile de la primirea notificării privind eliminarea recenziei. Apelul trebuie să includă:
 - Numele și detaliile contului Clientului.
 - Descrierea recenziei eliminate.
 - Motivul pentru care Clientul consideră că eliminarea a fost incorectă, cu referire la prezentul Ghid.
- **Evaluarea:** Fixcars va analiza apelul în termen de 7 zile lucrătoare. Putem contacta Clientul sau Furnizorul pentru clarificări.
- **Rezultatul:** Dacă apelul este acceptat, recenzia va fi repusă. Dacă nu, va rămâne ștearsă. Clienții vor fi notificați prin email cu privire la decizie.

Deciziile Fixcars privind apelurile sunt finale.

5. Conținut interzis

Următoarele tipuri de conținut sunt strict interzise în recenzii:

- Limbaj obscen, vulgar sau ofensator.
- Conținut discriminatoriu sau instigator la ură la adresa unor grupuri protejate (ex.: rasă, etnie, gen, religie, dizabilitate).
- Declarații false sau defăimătoare care prejudiciază reputația unui Furnizor fără dovezi.
- Informații personale despre alte persoane (ex.: adrese, numere de telefon) fără consimțământ.
- Publicitate, spam sau conținut promoțional nerelevant.
- Amenințări, hărțuire sau incitare la violență.

Încălcările pot duce la eliminarea recenziilor, suspendarea contului sau rezilierea acestuia, conform Termenilor și Condițiilor.

6. Raportarea încălcărilor

Dacă considerați că o recenzie încalcă prezentul Ghid, vă rugăm să o raportați la [\[support@fixcars.ro\]](mailto:support@fixcars.ro), cu detalii despre recenzie și presupusa încălcare. Vom investiga prompt și vom lua măsurile necesare.

7. Conformitatea cu legislația română

Fixcars respectă legislația română privind protecția consumatorilor și Regulamentul General privind Protecția Datelor (GDPR). Recenziile și procesele aferente sunt concepute pentru a asigura echilibrul între corectitudinea față de Clienți și Furnizori, respectând în același timp obligațiile legale. Dacă aveți întrebări legate de drepturile dumneavoastră, puteți contacta Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) la www.dataprotection.ro.

8. Modificări ale acestui ghid

Fixcars poate actualiza periodic prezentul Ghid al Comunității. Actualizările vor fi publicate în Aplicație și pe website-ul nostru (fixcars.ro/community-guidelines), iar data „Ultima actualizare” va fi modificată. Utilizatorii activi vor fi notificați prin notificări în aplicație sau email. Continuarea utilizării Aplicației după modificări constituie acceptarea regulilor revizuite.

9. Contact

Pentru întrebări legate de prezentul Ghid al Comunității sau pentru a raporta încălcări, vă rugăm să ne contactați la:

□ support@fixcars.ro

Vă mulțumim că ne ajutați să menținem o comunitate Fixcars corectă și respectuoasă!