

## **Drepturile călătorilor pentru serviciile internaționale de transport feroviar**

### **Întârzieri ? Tren anulat ? Ultima corespondenta pierduta ? Alte neplaceri ?**

#### **Drepturile dumneavoastra și cum va putem fi de folos.**

Pentru serviciile internaționale de transport feroviar, CFR Călători **acordă despagubiri și oferă asistența în caz de întârzieri sau anulări de tren, de pierdere a trenului de legătură sau accident.**

#### **Informatii**

CFR Călători va informa despre ofertele tarifare, mersul trenurilor proprii, eventualele întârzieri comunicate de gestionarul de infrastructura. Informațiile pot fi obținute de la birourile de informații din stațiile cf și agențiile de voiaj cf, precum și de pe site-ul [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro)

#### **Puncte de vanzare**

Va puteți procura biletele de la ghișeele din stațiile cf, de la agențiile de voiaj cf, de la distribuitori autorizați și în viitor prin intermediul internetului de site-ul [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro). Dacă niciunul din aceste moduri de vanzare nu este disponibil, va puteți procura biletele și de la personalul de tren.

#### **Întârzierea trenului la sosire**

Dacă trenul dumneavoastra ajunge la destinație cu întârziere din cauza transportatorului, aveți dreptul la o despagubire echivalentă cu 25% din pretul biletului dacă întârzierea este de 60 de minute sau mai mult, și 50% din pretul biletului dacă întârzierea este de peste 120 de minute. Nicio despagubire nu va fi platită dacă va fi mai puțin de echivalentul a 4 Euro. Călătorul nu are dreptul la nicio despăgubire în cazul în care este informat cu privire la întârziere înainte de cumpărarea legitimației de transport sau în cazul în care întârzierea care se datorează continuării călătoriei la bordul unui alt tren sau redirectionării nu depășește 60 de minute. Condiții particulare sunt valabile pentru biletele de tip 'pass' (InterRail, Eurail, etc), (precum și pentru ofertele valabile la mai multe călătorii, abonamentele lunare și săptămânale.)

#### **Anularea sau întârzierea trenului înainte de plecare sau în timpul călătoriei**

Dacă trenul dumneavoastra este anulat, sau dacă întârzierea este de peste 60 de minute, noi va oferim următoarele posibilități, la alegere :

- Renunțați total la călătorie și vi se va rambursa pretul biletului.
- Călătoriți cu trenurile noastre alegând un alt tren sau o altă ruta.
- Întrerupeți călătoria începută și vi se va rambursa pretul biletului corespunzător părții din călătorie pe care nu ați efectuat-o.
- Reveniți imediat în gara de plecare cu unul din trenurile noastre, deoarece călătoria nu mai prezintă niciun interes pentru dumneavoastra și vi se va rambursa pretul biletului pentru întreaga călătorie.

#### **Pierderea legăturii la ultimul tren de legătură al zilei**

Dacă va este imposibil să ajungeți la destinația dumneavoastra din cauza pierderii trenului de legătură și dacă trenul de legătură era ultimul din ziua respectivă, aveți dreptul la despăgubirea cheltuielilor dumneavoastra de cazare pentru hotel de maxim trei stele precum și pentru cheltuielile survenite în urma anunțării celor apropiați sau persoanelor care va așteaptă la destinație. Această regulă este valabilă numai atunci când întârzierea se impută întreprinderilor feroviare.

#### **Asistența acordată călătorilor**

Dacă este prevăzută o întârziere de peste 60 de minute, se vor lua toate măsurile cerute pentru ameliorarea situației și acordarea de asistență călătorilor. Se vor acorda alimente și

băuturi răcoritoare in masura in care acestea sunt disponibile la bordul trenului sau in gara, sau se poate face, in mod rezonabil, aprovizionarea cu ele.

### **Asistenta persoanelor cu mobilitate redusa**

Noi va oferim asistenta la urcarea în tren în stațiile cf

Buc Nord	Lugoj	Satu Mare	Bacău
Ploiești Sud	Arad	Sighetu Marmației	Pașcani
Buc Obor	Caransebeș	Brașov	Galați
Craiova	Simeria	Sibiu	Buzău
Drobeta Turnu Severin	Petroșani	Târgu Mureș	Mărășești
Roșiori	Cluj Napoca	Teiuș	Constanța
Pitești	Dej	Iași	Fetești
Timișoara Nord	Oradea	Suceava	

Persoanele cu mobilitate redusă vor solicita asigurarea serviciilor specifice cu cel puțin 48 de ore înainte de plecare prin internet pe site-ul [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro) sau prin punctele de vânzare ale CFR Călători, agentii de voiaj sau alți distribuitori autorizați, prin completarea formularului dedicat pus la dispozitie. Deasemenea va oferim asistenta și în cazul eventualelor transbordari și la destinatie.

### **Responsabilitatea în caz de deces sau vatamare corporale**

Aveti dreptul la o despagubire în caz de moarte sau vatamate corporala, daca vina este imputabila întreprinderii feroviare. Pentru satisfacerea nevoilor economice imediate, se poate acorda un avans proportional cu prejudiciul suferit. În caz de deces, o suma ce poate atinge 21000 Euro, poate fi virata in avans, sub titlul de pagube-interese.

### **Reclamatii**

Ca regula generală, reclamatiiile pot fi adresate întreprinderii care v-a vandut biletul sau la CFR Călători - serviciul relații cu publicul, pe email la adresa [RelPublic.CALATORI@cfrcalatori.ro](mailto:RelPublic.CALATORI@cfrcalatori.ro) , în scris pe adresa „**SNTFC CFR Călători SA, Serviciul Relații cu Publicul, B-dul Dinicu Golescu, nr. 38, cod 010873, Sector 1, București**” sau în jurnalul călătorului aflat la fiecare unitate cf.

Vă puteti prezenta reclamatia tuturor întreprinderilor feroviare care au participat la efectuarea transportului. Pentru mai multe informatii, va rugam sunati la tel verde - 0800.88.44.44.

**Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, tel. info. - 0800.08.09.99**

### **Surse**

Drepturile dumneavoastra sunt reglementate de Condițiile particulare de transport și de Condiții generale de transport CIV/PRR, precum și de Reguli uniforme privind Contractul de transport feroviar international de călători (RU CIV) și Regulamentul (CE) 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23octombrie 2007 privind drepturile și obligatiile călătorilor din transportul feroviar (PRR).

### **Plangeri la autoritatea de monitorizare**

In România, autoritatea de monitorizare este **Autoritatea Feroviară Română – AFER, Calea Griviței, nr. 393, Sector 1, București, România.**