

Informatii utile pentru călători privind returnarea/restituirea legitimațiilor de călătorie și restituirea titlurilor de rezervare în trafic internațional

1. Generalități

- **Returnarea** este operația prin care legitimația de călătorie fără rezervare integrată, emisă pe relație, este adusă înapoi de către călător emitentului, înainte de prima zi de valabilitate a acesteia. În acest caz prețul legitimației de călătorie se restituie călătorului fără nici o reținere de comision, iar pe bilet nu este necesară aplicarea vizei de neutilizare.
Atenție! Operația de returnare se aplică numai legitimațiilor de călătorie emise pe relații, fără rezervare integrată (tip origine -destinație).
- **Restituirea** este operația prin care legitimația de călătorie fără rezervare integrată, emisă pe relație, este adusă înapoi de către călător, în perioada de valabilitate a acesteia. În acest caz, restituirea se face cu reținerea unui comision iar legitimația de călătorie trebuie să aibă aplicată pe verso mențiunea de neutilizare totală sau parțială. Mențiunea de neutilizare totală sau parțială se aplică, la solicitarea călătorului, de către personalul feroviar (numai în perioada de valabilitate a legitimației), astfel:
 - **Viza de neutilizare totală** trebuie să fie aplicată în stația de plecare sau în stația unde se găsește unitatea emitentă.
 - **Viza de neutilizare parțială** trebuie să fie aplicată în stația în care călătorul a renunțat la călătorie.
- Restituirea/returnarea se face la solicitarea călătorului, în baza unei „Cereri de restituire/returnare”, completată în scris. Cererea de restituire/returnare este un formular standard (se găsește și pe site-ul CFR Calatori) și poate fi depusă la orice unitate emitentă (stație sau agenție).
- În funcție de tipul legitimației de călătorie, cererea de restituire/returnare se va depune cel mai târziu, astfel:
 - într-o lună după expirarea duratei de valabilitate - pentru legitimațiile emise pe relații, fără rezervare integrată ;
 - înainte de începerea valabilității – pentru legitimațiile de tip pass (Inter Rail Pass, Balkan Flexipass, etc);
 - înainte de ziua și ora plecării trenului - pentru legitimațiile de călătorie cu rezervare integrată (bilet și rezervare pe același formular), pentru călătorii individuali și conform dispozițiilor comerciale specifice pentru călătorii în grup.
 - înainte de ziua / ora plecării trenului – pentru titlurile de rezervare emise la vagoanele clasă din trenurile cu supliment sau la vagoanele de dormit și cușetă;
- Cererea de restituire/returnare se adresează și se tratează numai de către întreprinderea feroviară emitentă a legitimației de călătorie. În situația în care călătorul nu se adresează direct întreprinderii feroviare emitente, el va putea obține adresa întreprinderii feroviare respective de la orice birou emitent în trafic internațional, de pe rețeaua CFR.

- Cererea de restituire/returnare trebuie să aibă anexate obligatoriu legitimația de călătorie și titlurile de rezervare în original, inclusiv coperta proprie, dacă este cazul (ex : legitimații de călătorie emise manual, oferte de tip pass).
- În cazul în care, legitimațiile de călătorie sau titlurile de rezervare sunt deteriorate sau indicațiile de pe acestea nu sunt lizibile sau sunt modificate, transportatorul poate refuza cererea de restituire / returnare a legitimațiilor de călătorie și a titlurilor de rezervare.
- Legitimațiile de calatorie/ titlurile de rezervare prezentate pentru restituire, trebuie să fie vizate în prealabil cu mențiuni de neutilizare de către personalul feroviar. În toate cazurile, călătorul este cel care trebuie să solicite personalului feroviar să aplice viza de neutilizare.
- Călătorul trebuie să completeze cererea de restituire/returnare corect, lizibil și complet (nume și prenume, adresă, CNP, telefon, cont curent personal, etc.).
- În cazul persoanelor fizice cu domiciliul în străinătate, cererea de restituire/returnare va avea obligatoriu înscrise coordonatele bancare ale călătorului (nume și prenume titular cont, CNP, cod IBAN, banca, filiala, oraș, țară), deoarece în această situație, expedierea banilor nu este posibilă prin mandat poștal.

Atenție ! În cazul în care solicitantul nu posedă datele solicitate mai sus, va trebui să numească o persoană de contact cu domiciliul în România, pentru ca suma restituită să poată fi transmisă acestei persoane.

- Cererea de restituire/returnare poate fi soluționată pe loc, dacă acest lucru este posibil. Cererea de restituire/returnare care nu poate fi soluționată pe loc, va fi înregistrată în unitate, iar călătorul va primi un număr de înregistrare pentru dosarul respectiv. Dosarul va fi trimis către serviciul/biroul central specializat, din cadrul SNTFC « CFR Călători » SA, în cel mai scurt timp posibil.

Atenție ! Soluționarea cererii de restituire/returnare transmis serviciului/biroului central specializat, din cadrul SNTFC « CFR Călători » SA, se face într-un termen de 1-3 luni, după primirea dosarului cu toate piesele justificative furnizate de călător.

- Restituirea/ returnarea se efectuează de către Serviciul/biroul central specializat din cadrul SNTFC « CFR Călători » SA, în următoarele cazuri :
 - Legitimațiile de călătorie, emise pe relații, fără rezervare integrată, utilizate parțial și pentru care se solicită restituirea pentru parcursul neefectuat. Obligatoriu legitimația de călătorie va avea aplicată viza de neutilizare, iar cererea trebuie depusă de călător cel mai târziu într-o lună după expirarea perioadei de valabilitate a legitimației respective.
 - Legitimațiile de călătorie emise pe relații, fără rezervare integrată , care nu au fost utilizate, dar pentru care cererea se depune după expirarea perioadei de valabilitate a legitimației de călătorie.
 - Legitimații de călătorie Inter Rail la care cererea este depusă după începerea perioadei de valabilitate, dar viza de neutilizare a fost aplicată înainte de începerea valabilității pass-ului.
 - Legitimațiile de călătorie NU au fost achitate cu NUMERAR (sunt achitate cu alte instrumente bancare, având înscrisă mențiunea „CB”)

- legitimațiile care au fost achitate cu NUMERAR și pentru care s-au emis facturi fiscale, iar cererea se depune la altă unitate decât cea emitentă;
- Legitimațiile de călătorie emise manual (completate manual de către operatorul de ghișeu pe formularele standard aferente), în altă lună decât cea în care se solicită restituirea sau cererea de restituire este depusă în altă unitate decât cea emitentă;
- În situațiile în care la unitățile cu emisie electronică, operațiile de returnare/ restituire NU pot fi executate prin sistemul electronic de emisie (cu mesaj de avertizare în cadrul aplicației specifice sau din motive tehnice).
- Cererea de restituire are anexată numai legitimația/legitimațiile de călătorie fără titlurile de rezervare (în cazul utilizării trenurilor cu rezervare obligatorie).
- În cazul suplimentelor de pat, în traficul Est-Vest, restituite ca urmare a unor situații deosebite (după consultarea proprietarului vagonului de dormit);
- În cazul în care restituirea (biletelor și /sau rezervare) nu poate fi încadrată în dispozițiile SCIC-EWT (după consultarea transportatorilor interesați, în cazul restituirii parțiale, etc)
- În cazuri deosebite în care returnarea/ restituirea nu poate fi efectuată din cauza monetarului insuficient aflat în gestiunile pe întreaga unitate și numai în baza aprobării directorului Comercial dată prin dispecerii OCESEE .

2. Reguli particulare privind restituirea legitimațiilor de călătorie emise pe relații, fără rezervare integrată

- În mod excepțional, atunci când legitimația de călătorie emisă pe relație, fără rezervare integrată, nu are mențiunea de neutilizare totală sau parțială, trebuie să se anexeze la cererea de restituire alte acte justificative necesare (certificat medical, noi legitimații de călătorie cumpărate în locul celor neutilizate, etc.), care să justifice neefectuarea totală sau parțială a călătoriei.
- Solicitarea restituirii unei legitimații de călătorie de grup, emisă pe relație, fără rezervare integrată, trebuie să se facă cel mai târziu cu 3 zile înainte de data la care ar fi trebuit să înceapă călătoria.
- Legitimații de călătorie emise în baza acordului multilateral: restituirea totală și parțială a este permisă.
- Legitimații de călătorie emise în baza ofertelor tarifare: Sparpreis Germania, City–Star și Beograd Special : restituirea totală este permisă; restituirea parțială este exclusă. În mod excepțional, în cazul în care călătorul și-a întrerupt călătoria pe rețeaua CFR sau într-una din stațiile de frontieră ale României, se restituie călătorului numai tariful de transport pe parcursul străin neutilizat. Parcursul dus-întors pe rețeaua CFR înscris pe legitimația de călătorie nu se restituie.
- Legitimații de călătorie emise în baza acordului Muenchen Special: restituirea totală și parțială a este permisă. În mod excepțional, în cazul în care călătorul și-a întrerupt călătoria pe rețeaua CFR sau într-una din stațiile de frontieră ale României, restituirea parțială se acordă numai pentru parcursul străin neutilizat. În acest caz, parcursul dus-întors de pe rețeaua CFR înscris pe legitimația de călătorie nu se restituie.
- Legitimații de călătorie emise în baza acordului CFR–MAV / GySEV (trafic Romania-Ungaria) și a acordului CFR-OBB (trafic Romania –Austria): restituirea totală și restituirea parțială numai pentru călătoria simplă este permisă. Restituirea parțială pentru călătoria

dus-întors este exclusă. În mod excepțional, în cazul în care călătorul și-a întrerupt călătoria pe rețeaua CFR, sau într-una din stațiile de frontieră ale României, restituirea parțială se acordă numai pentru parcursul străin neutilizat. În acest caz, parcursul dus-întors de pe rețeaua CFR înscris pe legitimația de călătorie nu se restituie.

- Legitimații de călătorie emise în baza ofertei Trip Tickets: restituirea totală a este permisă dacă solicitarea de restituire se face înainte de începerea valabilității biletului. Începând cu prima zi de valabilitate a legitimației de călătorie, restituirea totală este exclusă. Restituirea parțială este exclusă.
- Legitimații de călătorie emise în traficul EST-VEST (trafic cu întreprinderile feroviare din țările desprinse din fosta Uniune Sovietică): restituirea totală și parțială este permisă cu respectarea dispozițiilor în vigoare, aplicabile acestui tip de trafic. În situații deosebite (ex: condiții meteo extreme, inundații, etc) dosarele de restituire /returnare se tratează de către serviciul/ biroul central specializat din cadrul SNTFC « CFR Călători » SA.
- Comisionul reținut pentru restituirea legitimațiilor de călătorie emise pe relații, fără rezervare integrată este de 10%.

3. Reguli particulare privind restituirea legitimațiilor de călătorie de tip Pass/Flexipass

- Legitimațiile de călătorie tip pass/flexipass-RPT (InterRail, Balkan FlexiPass, etc.) nu se returnează.
- Viza de neutilizare trebuie să fie aplicată pe legitimația de tip Pass/Flexipass înainte de prima zi de valabilitate a legitimației de călătorie.
- Cererea de restituire se depune într-un termen de maxim 1 lună de la ultima zi de valabilitate a pass-ului/ flexipass-ului. După această perioadă, nici o cerere de restituire nu mai este acceptată.
- **Atenție!** Cererea de restituire poate fi depusă într-un termen de maxim 1 lună de la ultima zi de valabilitate a pass-ului/ flexipass-ului, dar legitimația de călătorie obligatoriu trebuie să aibă aplicată viza de neutilizare, înainte de prima zi de valabilitate a acesteia.
- Nu sunt acceptate cererile de restituire pentru călătoria la o clasă inferioară, în cazul posesorilor de pass-uri Inter Rail.
- Restituirea legitimațiilor Inter Rail parțial utilizate este exclusă.
- Restituirea legitimațiilor Balkan Flexipass parțial utilizate este posibilă numai în cazuri excepționale și numai cu acordul tuturor întreprinderilor feroviare membre la această ofertă tarifară. În acest caz dosarele de restituire se tratează de către serviciul/ biroul central specializat din cadrul SNTFC « CFR Călători » SA.
- Comisionul reținut pentru restituirea legitimațiilor de călătorie Inter Rail Pass este de 14,5 %, iar comisionul reținut pentru restituirea legitimațiilor de călătorie Balkan flexipass este de 10%.

4. Reguli particulare privind restituirea legitimațiilor de călătorie cu rezervare integrată la trenurile cu preț global (bilet + rezervare pe același formular)

- Legitimațiile de călătorie cu rezervare integrată, la trenurile cu preț global, nu se returnează.
- Restituirea totală a legitimațiilor de călătorie cu rezervare integrată, la trenurile cu preț global (bilet și rezervare) se face conform particularităților specifice fiecărui tren cu preț global. Restituirea se efectuează cu reținerea unui comision, valoarea acestuia este dată de sistemul electronic de emiter/rezervare.
- Restituirea parțială a legitimațiilor de călătorie cu rezervare integrată (abandonarea parțială a parcursului), emise la trenurile cu preț global, este exclusă.
- Restituirea parțială a legitimațiilor de călătorie emise în baza ofertei tarifare Fortuna Tickets este exclusă.
- În cazul în care o legitimație de călătorie cu rezervare integrată, a fost emisă pentru mai mulți călători, restituirea poate fi efectuată în cazul în care o parte dintre călători renunță la călătorie, cu respectarea dispozițiilor specifice trenurilor cu preț global.
- În cazul în care este necesară aplicarea vizei de neutilizare pe legitimația de călătorie cu rezervare integrată, emisă de către altă întreprindere feroviară europeană, aceasta se face conform particularităților specifice fiecărui tren cu preț global și după primirea unei dispoziții scrise, prin care se confirmă eliberarea locurilor aferente în sistemul internațional de rezervare.

5. Reguli particulare privind restituirea titlurilor de rezervare/suplimente de pat și cușetă

- Restituirea taxei de rezervare la vagonul clasă este exclusă.
- Solicitarea de restituire a taxei de rezervare la vagoanele clasă din trenurile cu supliment și a suplimentelor de pat la vagoanele de dormit și cușetă se face înainte de ziua plecării trenului sau cel mai târziu în ziua plecării acestuia (totuși înainte de ora de plecare a trenului înscrisă pe titlul de rezervare), astfel:
 - Restituire a taxei de rezervare la vagoanele clasă din trenurile cu supliment se face cu reținerea unui comision, atunci când locul este anulat cel mai târziu în ziua plecării trenului (înainte de ora de plecare a acestuia înscrisă pe legitimația de călătorie).
 - Restituirea suplimentelor de pat / cușetă se face astfel:
 - ❖ cu reținerea unui comision de 10%, pe loc și noapte, minim taxa de rezervare stabilită de proprietarii vagoanelor de dormit /cușetă (min. 3 EUR), atunci când locul este anulat cel mai târziu cu o zi înainte de plecarea trenului ;

- ❖ cu reținerea unui comision de 50 %, pe loc și noapte, minim taxa de rezervare stabilită de proprietarii vagoanelor de dormit /cușetă (min.3 EUR), atunci când locul este anulat cel mai tarziu în ziua plecării trenului (totuși înainte de ora de plecare a acestuia înscrisă pe legitimația de călătorie).

Atenție! Restituirea suplimentelor de pat la vagoanele de dormit și cușta emise în traficul EST-VEST (trafic cu întreprinderile feroviare din țările desprinse din fosta Uniune Sovietică), în situații deosebite (ex: condiții meteo extreme, inundații, etc) se tratează de către serviciul/biroul specializat din centralul SNTFC „CFR Călători.

- Nu se acordă nicio restituire dacă locul rezervat în vagonul clasă din trenurile cu supliment sau în vagonul de dormit/cușetă este anulat mai tarziu (în ziua plecării trenului / după ora de plecare) sau deloc.

Atenție! Restituirea titlurilor de rezervare/ suplimentelor de pat sau cușetă este posibilă numai după ce a fost efectuată operația de anulare a rezervării de loc ,în sistemul electronic de rezervare.

- În cazul în care un titlu de rezervare la vagoane clasă din trenurile cu supliment, sau suplimentul de pat în vagoanele de dormit/cușetă a fost emis electronic pentru mai multi călători, restituirea este posibilă în cazul în care o parte dintre aceștia renunță la călătorie.
- Aplicarea vizei de neutilizare pe titlurile de rezervare la vagoanele clasă din trenurile cu supliment sau pe suplimentele de pat din vagoanele de dormit/ cușetă emise de alte întreprinderi feroviare, se face conform reglementărilor în vigoare și obligatoriu în baza dispoziției scrise, prin care se confirmă eliberearea locurilor aferente în sistemul internațional de rezervare.

6. Alte precizări

- Atunci când călătoria devine imposibilă din vina întreprinderii feroviare/ căii ferate (greve, anulari de trenuri, pierderi de legături, etc.) tariful legitimațiilor de călătorie pentru parcursul neefectuat și titlurile de rezervare neutilizate vor fi restituite fără reținere de comision, cu excepția legitimațiilor de călătorie tip pass (InterRail și Balkan Flexipass), care vor fi tratate conform dispozițiilor specifice acestora;
- Pentru informații suplimentare puteți consulta dispozițiile privind « Condițiile particulare de transport specifice CFR Călători privind restituirea/ returnarea legitimațiilor de călătorie și restituirea titlurilor de rezervare/suplimentelor de pat în trafic internațional » care sunt disponibile clienților, în toate stațiile și agențiile de pe rețeaua CFR, deschise traficului internațional.