

# **Termeni și Condiții Specifice privind vânzarea prestațiilor feroviare disponibile pe site-ul <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro>**

## **Generalități**

Prestațiile feroviare propuse de **CFR Călători** și disponibile spre vânzare pe site-ul <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro>

pentru călătoria cu trenul în traficul internațional constau în :

- Bilete internaționale însoțite de rezervările aferente;
- Bilete internaționale cu rezervare inclusă;

În prezentul document termenul :

- „*bilete internaționale*„ este echivalent cu „*legitimații de călătorie internațională*„;
- „*Termeni și Condiții Specifice*„ este echivalent cu „*Condiții Specifice*„;
- „*utilizatorul*„ este echivalent cu „*client*„.

## **1. Termeni și Condiții Specifice**

Prezentele condiții se adresează oricărui utilizator care accesează site-ul pentru a comanda și/sau cumpăra bilete internaționale.

Prezentele Condiții Specifice conțin următoarele :

- „*Condiții Generale de Transport pentru transportul feroviar de călători (GCC-CIV/PRR)*„, [link](#)
- „*Condiții Particulare de transport internațional (SCIC)*„, [link](#)

Aceste documente sunt disponibile de asemenea și la birourile de vânzare din traficul internațional.

- „*Condițiile proprii CFR Călători de vânzare online a biletelor internaționale*„.

## **2. Condițiile proprii CFR Călători de vânzare online a biletelor internaționale**

Legitimațiile de călătorie internațională comandate și plătite online sunt imprimate într-o stație/agenție CFR Călători.

Pentru efectuarea călătoriei internaționale, călătorul trebuie să dețină legitimațiile de călătorie internațională imprimate, ridicate dintr-o stație/agenție CFR Călători sau livrate prin curier.

Utilizatorul primește pe adresa de e-mail și la numărul de telefon declarate în procesul de cumpărare următoarele informații:

- pe adresa de email:
  - detalii despre comanda de bilete: ID-ul comenzii, codul de ridicare, în cazul ridicării biletelor din stație/agenție CFR Călători, prețul biletelor, data călătoriei, etc;
  - întreaga corespondență legată de tranzacțiile online efectuate prin accesarea acestui serviciu;
- prin SMS: ID-ul comenzii și suma ce trebuie achitată curierului, în cazul livrării biletelor prin curier.

### **2.1. Comanda**

O comandă de bilete internaționale poate cuprinde unul sau mai multe bilete, precum și rezervările aferente, care acoperă călătoria internațională aleasă.

Unele bilete și/sau rezervări nu permit restituirea tarifului în cazul anulării comenzii și renunțarea la călătorie. Utilizatorul este atenționat asupra condițiilor restrictive de restituire în procesul de cumpărare, în momentul în care alege tariful/oferta pentru călătoria sa. În plus, informații privind restituirea tarifului sunt prezentate și în email-ul care conține detalii despre comanda de bilete, primit de client pentru confirmarea comenzii pentru fiecare bilet/rezervare în parte.

### **2.2. Legitimațiile de călătorie internațională**

Legitimațiile de călătorie internațională reprezintă contractul de transport dintre călător și transportatorii responsabili de efectuarea prestației feroviare. Legitimația internațională acoperă deplasarea călătorului pe o relație internațională pe cel puțin două țări sau pe o relație internă dintr-o singură țară străină.

Pentru călătoria cu trenul, călătorul trebuie să dețină legitimații de călătorie internațională imprimate pe hârtie conform standardelor internaționale din domeniu.

### **2.3. Ridicarea și livrarea biletelor internaționale**

În funcție de alegerea utilizatorului la cumpărare, biletele internaționale pot fi:

- ridicate din stația/agenția CFR Călători aleasă ;
- livrate prin serviciul de curierat.

#### **2.3.1. Ridicarea biletelor din stație**

Pentru ridicarea biletelor din stație, utilizatorul primește email-ul cu detalii despre comanda de bilete (confirmare a comenzii) în care este indicat codul de ridicare a biletelor din stația/agenția aleasă. În cazul în care nu s-a primit acest email, se recomandă verificarea folder-ului Spam și, dacă este cazul, se va contacta CFR Călători, serviciul CallCenter: adresa e-mail: [international@cfrcalatori.ro](mailto:international@cfrcalatori.ro) sau telefon 0731990129 în intervalul orar 08:00 – 20:00.

Codul de ridicare este transmis utilizatorului doar prin email și este confidențial.

În stația/agenția de unde se ridică biletele internaționale, confirmarea ridicării se face pe baza unui proces verbal de ridicare, în care sunt menționate biletele achiziționate și datele de identificare a persoanei care deține codul de ridicare (nume, prenume, serie și numărul actului de identitate).

Ridicarea biletelor internaționale din stație/agenție se poate face cel mai târziu cu 30 minute înainte de începerea călătoriei, respectiv de ora de plecare a primului tren din călătorie indicat în detaliile comenzii.

Utilizatorul este responsabil de ridicarea biletelor internaționale în timp util astfel încât călătoria să înceapă în condiții optime.

#### **2.3.2. Livrarea biletelor prin serviciu de curierat**

Predarea biletelor internaționale serviciului de curierat se efectuează de către CFR Călători în prima zi lucrătoare după data în care s-a efectuat comanda.

Plata transportului se achită la destinație, la recepționarea comenzii de la curier.

CFR Călători nu răspunde pentru situațiile care incumbă o vină a clientului în ceea ce privește împiedicarea livrării prin serviciul de curierat.

Dacă livrarea biletelor internaționale nu este posibilă din vina clientului, aceasta se consideră renunțare la călătorie. În acest caz, biletele internaționale din comanda respectivă vor fi returnate la CFR Călători de către curier și vor intra în procesul de restituire. Tarifele de transport percepute de curier sunt în sarcina clientului și vor fi reținute din suma ce ar trebui restituită.

Clientul va primi un email prin care se confirmă restituirea tarifelor biletelor, cu detaliile de restituire și de plată pentru transportul prin curier.

Suma restituită clientului va fi virată în contul asociat cardului cu care s-a plătit comanda respectivă.

Termenul de virare a acestor sume depinde de termenul stabilit de banca emitentă a cardului.

### **2.4. Renunțarea la călătorie, anularea comenzii , restituirea tarifului biletelor**

În cazul renunțării la călătorie, în funcție de alegerea tarifelor/ofertelor la cumpărare, se poate efectua restituirea tarifelor însă cu reținere de comision.

Tarifele biletelor internaționale/rezervărilor dintr-o comandă se pot restitui, după caz, cel mai târziu până la începerea călătoriei, respectiv ora de plecare a primului tren.

Nicio restituire a tarifelor biletelor internaționale nu este posibilă după începerea călătoriei.

#### **2.4.1. Restituirea online a tarifului**

În cazul renunțării la călătorie și anularea comenzii, tarifele biletelor/rezervărilor se pot restitui online cel mai târziu până la imprimarea legitimațiilor internaționale (biletelor) în stație/agenție.

Anularea comenzii și restituirea tarifului biletelor se pot efectua din profilul propriu al utilizatorului în următoarele condiții:

- biletele să nu fi fost deja imprimate;
- cel mai devreme cu 24 ore după cumpărare;
- cel mai târziu cu 1 oră înainte de începerea călătoriei – ora de plecare a primului tren.

Utilizatorul este informat asupra sumei restituite și a comisionului reținut pe email.

Sumele aferente se vor vira automat în contul de card cu care s-a efectuat plata.

Termenul de virare a acestor sume depinde de termenul stabilit de banca emitentă a cardului.

#### **2.4.2. Restituirea tarifului în baza cererii de restituire**

După ridicarea/livrarea legitimațiilor internaționale cumpărate online, în cazul renunțării la călătorie, clientul trebuie să se adreseze, înainte de data și ora începerii călătoriei, unui birou de vânzare dintr-o stație/agenție CFR Călători deschisă traficului internațional ([link](#)) Clientul trebuie să se prezinte cu biletele internaționale și rezervările în original și va completa formularul „Cerere de restituire” corect, lizibil și complet.

Formularul „Cerere de restituire” se găsește în stațiile/agențiile menționate mai sus sau ([link](#))

Soluționarea cererii de restituire nu se face pe loc în stație/agenție. Tratarea cererii de restituire se face într-un termen de maxim 3 luni.

Suma restituită clientului va fi virată în contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata pentru comanda respectivă.

Termenul de virare a acestor sume depinde de termenul stabilit de banca emitenta a cardului.

Atunci când călătoria devine imposibilă din vina căii ferate (greve, anulări de trenuri, pierderi de legături, etc.) tariful legitimațiilor de călătorie pentru călătoria neefectuată va fi restituit fără reținere de comision în baza cererii depusă la biroul de vânzare.

#### **2.5. Comisioane**

Pentru biletele care nu includ rezervări, comisionul este de 10%, însă minim 3 Euro/călător.

Pentru biletele care includ rezervări cât și pentru rezervările complementare unui bilet, comisionul este cel stabilit de gestionarul fiecărui tren și este disponibil în sistemul electronic de vânzare și rezervare, însă de minim 3 Euro/călător.

#### **2.6.Schimbul biletelor internaționale**

Nu se admite schimbul. Schimbul este considerat o restituire și o nouă vânzare.

#### **2.7. Orarul trenurilor**

##### **Atenție!**

În circulația și orarul trenurilor pot surveni modificări.

Vă rugăm ca înainte de începerea călătoriei să consultați mersul trenurilor.