

TRAFIC INTERNAȚIONAL

Unitate primire
Nr. înregistrare.....Data.....

VERIFICAT DE CĂTRE ȘEF UNITATE*		
Numele și prenumele	Semnătura	Ștampilă șef unitate

CERERE DE DESPĂGUBIRE PENTRU ÎNTÂRZIERIA TRENULUI

1. Detalii despre călătorie

Călătoria conform legitimației de călătorie/rezervării achiziționate:

Data plecării (zi/lună/an):
 Stația de plecare:
 Stația de destinație:
 Ora de plecare prevăzută pe legitimația de călătorie/rezervare (oră/minute):.....
 Ora de sosire prevăzută (oră/minute):
 Numărul trenului:.....
 Numărul legitimației de călătorie /Rezervare:

Călătoria efectiv realizată :

Data sosirii (zi/lună/an):
 Ora plecării (oră/minute):
 Ora sosirii la destinația finală (oră/minute):
 Legătură pierdută în (stație):
 Numărul trenului utilizat în locul legăturii pierdute:

2. Datele personale ale călătorului

Nume și Prenume:
 Adresă : Strada..... Nr.:Țara:
 OrașCod poștal:
 Date de contact : Adresa de e-mail..... Număr de telefon
 Detalii de plată (vă rugăm să bifați o singură căsuță):

Bani

- pentru legitimațiile de călătorie/rezervările care au fost achitate cu card bancar: suma aferentă compensației de întârziere va fi virată în contul din care s-a efectuat plata.
- pentru legitimațiile de călătorie/rezervările care au fost achitate cu numerar:
 IBAN (număr de cont):
 SWIFT/BIC (număr de rutare):
 Banca:
 Moneda:.....
 CNP:.....
 Numele și prenumele titularului contului :

Voucher

VĂ RUGĂM SĂ ANEXAȚI DOCUMENTELE RELEVANTE

(de exemplu: legitimația de călătorie /legitimațiile de călătorie, rezervarea/rezervările, confirmarea întârzierii trenului și dacă este cazul documentația pentru costurile suplimentare suportate)

Datele cu caracter personal sunt colectate și prelucrate în scopul acordării despăgubirii pentru întârziere în condițiile stabilite de SNTFC CFR Călători.

Fundamentul legal: interesul legitim al SNTFC CFR Călători conform art.6, alin.1, lit f, din Regulamentul UE 679/2016.

DATA.....

SEMNATURA

Informații utile pentru călători privind acordarea despăgubirilor pentru întârziere

1. Întreprinderii emitente îi revine obligația de a plăti, la cererea călătorului, o compensație corespunzătoare cu :
 - 25% din prețul de transport în cazul întârzierii între 60 și 119 minute ;
 - 50% din prețul de transport în cazul întârzierii de 120 minute sau mai mult.Suma luată în considerare pentru calculul despăgubirilor este prețul indicat pe legitimația de călătorie sau suma cumulativă indicată pe legitimațiile de călătorie care reprezintă un contract de transport unic (bilet direct).

2. Cererea de despăgubire pentru întârziere trebuie să fie înaintată de călător întreprinderii feroviare cu care a încheiat contractul de transport (care a emis legitimația de călătorie), în decurs de maxim trei luni de la data terminării călătoriei.

Precizăm că, la CFR Călători călătorii vor putea depune acest formular (în limba română sau limba engleză), astfel :

 - **în stații/agenții, birouri deschise vânzării în trafic internațional;**
 - **prin poștă** la adresa: SNTFC CFR Călători SA – Compartiment Relații cu Clientii - B-dul Dinicu Golescu, nr.38, cod 010873 sector 1, București ;
 - **online** la adresa de email: petitii@cfrcalatori.ro.

3. Despăgubirea pentru prețul legitimației de călătorie se plătește în termen de o lună de la adresarea cererii de despăgubire.

4. Călătorii **nu au dreptul la nicio despăgubire** în cazul în care sunt informați cu privire la întârziere înainte de achiziționarea legitimației de călătorie sau dacă întârzierea care se datorează redirectionării sau continuării călătoriei la bordul unui alt tren nu depășește 60 de minute.

5. CFR Călători **nu este obligată să plătească despăgubiri** dacă poate dovedi că întârzierea, pierderea legăturii sau anularea a fost cauzată direct de, sau este indisolubil legată de:
 - circumstanțe extraordinare independente de exploatarea feroviară, precum condițiile meteorologice extreme, dezastrelor naturale majore sau crizele majore în domeniul sănătății publice, pe care întreprinderea feroviară, în ciuda efectuării demersurilor impuse de circumstanțele specifice ale cazului, nu le-a putut evita și ale căror consecințe nu le-a putut preîntâmpina;
 - culpa călătorului;

sau

 - comportamentul unui terț, pe care întreprinderea feroviară, în ciuda efectuării demersurilor impuse de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu l-a putut evita și ale cărui consecințe nu le-a putut preîntâmpina, cum ar fi prezența a unor persoane pe liniile de cale ferată, furtul de cabluri, urgențe la bordul trenurilor, activități de asigurare a respectării legii, acte de sabotaj sau terorism.