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 (rezervari doar pentru trenurile cu regim de rezervare);
- 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 *clientul.*

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 :

- *Condiţii Generale de Transport pentru transportul feroviar de călători (GCC-CIV/PRR)* link
- *Condiții Particulare de transport internaţionale (SCIC),* link
- *Condițiile proprii CFR Călători de vânzare online a biletelor internaționale, prezentate mai jos*

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

2.1 Pentru biletele cu ridicare dintr-o stație CFR Călători sau livrate prin curier

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

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

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

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

Optiunea de livrare prin curier va fi disponibila doar daca valoarea comenzii este de minim 50 lei.

2.1.1. Comanda

O comandă de bilete internaționale poate cuprinde unul sau mai multe bilete, precum și rezervările aferente (doar pentru trenurile cu regim de rezervare), care acoperă călătoria internațională aleasă.

Unele bilete și/sau rezervări nu permit restituirea tarifului în cazul anulării comenzii și renunțarii 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, pentru fiecare bilet/rezervare în parte sunt prezentate și în email-ul primit de client pentru confirmarea comenzii si care conține detalii despre comanda de bilete.

2.1.2. 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 cu plecare sosire din/ in Romania sau pe o relație internă dintr-o singură țară diferita de Romania.

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

2.1.3. Ridicarea și livrarea biletelor internaționale

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

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

Dupa efectuarea platii, modul de intrare in posesia biletelor nu poate fi modificat.

2.1.3.1. Ridicarea biletelor din stație

Pentru ridicarea biletelor din stație, utilizatorul primește email-ul cu detalii despre comanda de bilete (confirmare a comenzi) în care este indicat codul de ridicare a biletelor din stația aleasă. În cazul în care nu s-a primit acest email, se recomandă verificarea folder-ul Spam. De asemenea detaliile despre comanda precum si codul de ridicare sunt disponibile in contul de utilizator in sectiunea *Comenzile mele - Detalii comanda*. Dacă este cazul, se va contacta CFR Călători, serviciul CallCenter: adresa e-mail: 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 de unde se ridică biletele internaționale, confirmarea ridicarii 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 si numarul actului de identitate).
Ridicarea biletelor internaționale din stație se poate face cel mai târziu cu 30 minute înainte de începerea călatoriei, 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.

2.1.3.2. 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 destinaţie, la recepţionarea comenzii de la curier.
CFR Călători nu răspunde pentru situaţiile care incubă 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 reţinute din suma ce ar trebui restituită.
Clientul va primi un email prin care se confirma restituirea tarifelor biletelor, cu detaliile de restituire și de plată pentru transportul prin curier.
Suma restituită clientului va fi virata in 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.

2.1.4. Renunțarea la călătorie, anularea comenzii, restituirea tarifului biletelor

In cazul renunțării la călătorie, în funcție de conditiile de restituire ale ofertelor achizitionate, comanda poate fi restituita sau nu. Restituirea tarifelor se face cu reţinere de comision.
Tarifele biletelor internaționale/rezervărilor dintr-o comandă se pot restitui, in conditiile prevazute la punctele 2.1.4.1 si 2.1.4.2. Nicio restituire a tarifelor biletelor internaționale nu este posibilă după începerea călătoriei (data si ora de plecare a primului tren din călătorie).

2.1.4.1. Restituirea online a tarifului

Anularea comenzii și restituirea tarifului biletelor se pot efectua din contul de utilizator în următoarele condiții:

- biletele să nu fi fost deja ridicate/imprimate
- cel mai târziu înainte de începerea călătoriei – ora de plecare a primului tren.

In timpul procesului de restituire, utilizatorul este informat asupra sumei restituite și a comisionului reținut.
Dupa incheierea procesului de restituire utilizatorul va primi un email de confirmare a restituririi comenzii.
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.
În cazul în care bilete au fost ridicate/imprimate, restituirea se realizează in condițiile punctului 2.1.4.2.

2.1.4.2. 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 şi complet.

Formularul „Cerere de restituire" se găsește în stațiile/agențiile menționate mai sus sau aici (link)
Soluționarea cererii de restituire nu se face pe loc în statie/agenție.
Tratarea cererii de restituire se face într-un termen de maxim 3 luni.
Suma restituită clientului va fi virata 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 legitimaţiilor de călătorie pentru călătoria neefectuată va fi restituit fără reţinere de comision în baza cererii depusă la biroul de vânzare la care va anexa biletele și rezervările în original.

2.2 Pentru biletele A4 (.pdf) primite prin email

In funcție de alegerea utilizatorului la cumpărare, biletele internaționale, in relațiile România – Moldova/ Bulgaria/ Ungaria/ Austria/ Slovacia/ Cehia/ Ucraina/ Germania și retur, pot fi trimise si prin email in format .pdf (A4).

Biletele A4 (.pdf) sunt nominale.

Pentru efectuarea călătoriei, călătorul trebuie să prezinte in tren:

- biletul A4 imprimat acasă sau biletul A4 în format .pdf pe un dispozitiv mobil (tabletă, telefon,...)
  In cazul calatoriei cu vagonul cuseta/ de dormit recomandam imprimarea acasa a biletului A4. Astfel calatorul nu va mai fi deranjat, noaptea, pentru verificarea biletelor de catre personalul de tren al transportatorilor participanti la transport.
- documentul de identitate (carte de identitate/ pasaport in original)

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

- pe adresa de email:
  - detalii despre comanda de bilete: ID-ul comenzii, prețul biletelor, data călătoriei, etc;
  - biletul A4 in format .pdf
    Atentie! Biletul va fi trimis pe email doar dupa generarea acestuia prin apasarea butonului *Genereaza bilet A4* din contul de utilizator, sectiunea Comenzile mele;
  - întreaga corespondenţă legată de tranzacţiile online efectuate prin accesarea acestui serviciu;
- prin SMS: ID-ul comenzii.

2.2.1. Comanda

O comandă de bilete internaționale poate cuprinde unul sau mai multe bilete, precum și rezervările aferente (doar pentru trenurile cu regim de rezervare), care acoperă călătoria internațională aleasă.
Unele bilete și/sau rezervări nu permit restituirea tarifului în cazul anulării comenzii și renunțarii 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, pentru fiecare bilet/rezervare în parte sunt prezentate și în email-ul primit de client pentru confirmarea comenzii si care conține detalii despre comanda de bilete.

2.2.2. Legitimațiile de călătorie internațională A4 (.pdf)

Legitimațiile de călătorie internațională reprezintă contractul de transport dintre călător și transportatorii responsabili de efectuarea prestației feroviare. Legitimația internațională acoperă deplasarea călătorului in relația si cu trenurile mentionate pe biletul A4. Biletele A4 sunt nominale. Pe biletele A4 vor fi inscrise numele prenumele si data nasterii pentru toti calatorii.

2.2.3. Generarea si primirea biletului A4

Utilizatorul trebuie să isi genereze biletul A4 din contul de utilizator pana la inceperea calatoriei. Generarea biletului se poate face dupa minim 10 minute de la cumparare prin apasarea butonului *Genereaza bilet A4* din contul de utilizator, sectiunea Comenzile mele. Recomandam generarea biletului cat mai aproape de inceperea calatoriei. Dupa generarea biletului A4 clientul primeste un email care atesta generarea biletului A4 si atasat la acest email si biletul A4. Dupa generare, biletul A4 poate fi descarcat si din contul de utilizator in sectiunea *Comenzile mele*.

Atentie! Biletul A4 trebuie generat inainte de inceperea calatoriei. Călătorul care, in tren, nu prezinta biletului A4 este considerat fără legitimație de călătorie.

2.2.4. Renunțarea la călătorie, anularea comenzii, restituirea tarifului biletelor A4

In cazul renunțării la călătorie, în funcție de conditiile de restituire ale ofertelor achizitionate, comanda poate fi restituita sau nu. Restituirea tarifelor se face cu reținere de comision. In timpul procesului de restituire, utilizatorul este informat asupra sumei restituite și a comisionului reținut. Dupa incheierea procesului de restituire utilizatorul va primi un email de confirmare a restituirii biletului A4 si un email ce are atasat biletul de restituire.

Anularea comenzii și restituirea tarifului biletelor A4 se poate efectua numai online din contul de utilizator pana cel mai târziu înainte de începerea călătoriei – ora de plecare a primului tren.

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

- in cel mai scurt timp posibil, daca biletul A4 nu a fost generat/ primit pe email
- in 5 zile lucratoare de la incheierea calatoriei (ultima zi de valabilitate a ultimei calatori), daca biletul A4 a fost generat/ primit pe email si calatoria nu a fost efectuata, după verificarea neefectuării călătoriei cu partenerii externi.

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

Atunci când călătoria devine imposibilă din vina căii ferate (greve, anulări de trenuri, pierderi de legături, etc.) tariful legitimaţiilor de călătorie pentru călătoria neefectuată va fi restituit fără reţinere de comision în baza unei cererii depusă la un birou de vânzare trafic international al CFR Calatori sau trimisa la adresa de email international@cfrcalatori.ro.

2.3. Comisioane

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

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

2.4. Schimbul biletelor internaționale

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

2.5. Orarul trenurilor

Atenție!

În circulația și orarul trenurilor pot surveni modificări. Vă rugăm ca înainte de începerea călătoriei să consultați mersul trenurilor.