

TERMENI ȘI CONDIȚII IMPUSE privind utilizarea serviciului „Bilete CFR Online” în calitate de utilizator persoana fizica

Pentru accesarea și utilizarea serviciului “Biletele CFR Online” în calitate de utilizator persoana fizica este necesar înregistrarea acestuia.

Utilizând serviciul “Bilete CFR Online” NU mai este necesară prezentarea la ghișeele de vânzare ale CFR Călători, datele necesare efectuării călătoriei vor fi transmise pe mail și vor fi accesibile oricând din profilul propriu de utilizator, biletele fiind plătite cu card online.

Un utilizator obișnuit al serviciului “Bilete CFR Online” este necesar să cunoască, să respecte și să fie de acord cu următoarele aspecte legate de utilizarea “biletelor CFR online”:

1. “Biletele CFR online” sunt bilete NOMINALE și permit efectuarea călătoriei de către persoanele nominalizate pe bilet numai la trenul/trenurile pentru care a fost făcută solicitarea.

2. În tren călătorii vor fi identificați după numărul de „ID bilet” și numele acestora. Este recomandabil călătorii să poată prezenta biletul tipărit. Persoanele de peste 14 ani impliniți se vor identifica în baza unui act oficial de identitate (buletin de identitate, carte de identitate, pașaport, permis de conducere).

3. Prin utilizarea serviciului “Bilete CFR Online” se pot achiziționa bilete CFR numai:

- pentru categorii de clienți definite ca: adult, copil, elev sau student
- la trenurile care circulă în trafic intern, cu regim de rezervare al locurilor (accelerate, rapide, intercity)
- la clasele comerciale (tipuri de vagoane) la care CFR Călători oferă astfel de servicii.
- pentru un număr maxim de călători pe tranzacție, funcție de tipul de vagon conform prevederilor de la pct. 11
- dacă se solicita loc separat pentru fiecare călător (inclusiv pentru copii de până în 10 ani impliniți la vagon de dormit și cușetă).
- dacă se solicită la fiecare tren din ruta selectată, (pentru toți călătorii din tranzacție), același tip de vagon (clasă comercială)

4. În conformitate cu actele normative în vigoare la călătoria pe calea ferată, categoriile de calatori pentru care se pot achiziționa legitimații de călătorie prin serviciul “Bilete CFR Online” se definesc astfel:

- „adult” – se consideră orice persoană (indiferent de vârstă) care plătește tariful integral de transport.
- “Copil” - se consideră copii până la 10 ani impliniți, inclusiv cei pana în 5 ani pentru care se solicita loc separat. Dacă nu se cere loc separat, copii de până la

vârsta de 5 ani împliniți, beneficiaza de gratuitate la calatoria cu trenul. În tren personalul cu atribuții de verificare și control, poate solicita să se facă dovada vârstei copiilor prin prezentarea unei copii a certificatului de naștere.

- „Elev” - se consideră tinerii care urmează o formă de învățământ cursuri de zi, gimnazial sau liceal și au carnet de elev vizat la zi.
- „student” - se consideră studenții care au legitimatie de reducere la transport vizată la zi. Atragem atenția că numai cu legitimația de student, conform legislației în vigoare, nu se poate beneficia de această ofertă. Studenții care au cupoane de reducere și doresc să beneficieze de aceste facilități trebuie să se adreseze direct unitatilor de vânzare ale CFR Călători.

5. SNTFC va aviza pe mail orice modificare care este legată de călătoria clienților care și-au achiziționat bilete CFR online, dacă acestea sunt cunoscute (dispuse) cu mai mult de 24 de ore de la data și ora plecării primului tren din ruta (de la data și ora îmbarcării călătorului în primul tren din rută). Un utilizator înregistrat al serviciului “Bilte CFR Online” este obligat și rămâne direct răspunzător de verificarea mail-urile transmise, pentru a lua cunoștință de eventualele modificări apărute.

6. SNTFC CFR Călători nu își asumă nici o răspundere în cazul în care a avizat utilizatorul asupra modificărilor, dar acesta NU a luat cunoștință de aceste informații.

7. Este recomandat călătorilor să tipărească și să aibe asupra lor în tren “biletul CFR online” în formatul standard pentru acest tip de bilet.

8. Prin serviciul “Bilete CFR Online” se pot achiziționa bilete CFR numai pe rutele pentru care există butonul “cumpără”.

9. SNTFC “CFR Călători” își rezervă dreptul de a modifica oricând numărul trenurilor, al tipurilor de vagoane și al ofertelor tarifare puse la dispoziție pentru vânzarea online, fără o notificare prealabilă.

10. Selectarea tipului de călător ca și înregistrarea corectă a celorlalte date necesare călătoriei se face pe propria răspundere a utilizatorului, respectiv:

- Numele și prenumele călătorilor
- Numarul de carnet pentru elevi
- Numarul de legitimatie cu reducere la transport pentru studenți,

In situațiile în care în tren nu se poate face dovada identității persoanei respective și/sau a calității declarate respectiv de : copil, elev sau student (conform legislației în vigoare) aceștia vor fi considerați ca fiind fără legitimații de călătorie valabilă și vor fi obligați să plătească tariful majorat de taxare în tren.

11. Numărul maxim de călători pentru care se pot solicita locuri într-o singură tranzacție online diferă în funcție de tipul de vagon, astfel:

- 6 locuri la vagoanele de clasă (clasa I, clasa II)
- 6 locuri la vagoanele cușetă cu 6 paturi în cabină
- 6 locuri la vagoanele cușetă cu 4 paturi în cabină
- 2 locuri la vagoanele de dormit cu 2 paturi în cabină
- 2 locuri la vagoanele de dormit în regim “Single”

12. În cazul în care se dorește achiziționarea de bilete CFR online pentru grupuri mai mari clientul poate opta fie să se facă mai multe comenzi în cadrul serviciului “Bilete CFR Online”, fie să se adreseze direct la ghișeele de vânzare ale CFR Călători

13. Biletele CFR online NU permit amânarea, anticiparea sau întreruperea călătoriei.

14. Restituirea tarifelor pentru acest tip de legitimații se poate face numai în baza unei cereri de restituire, cu respectarea următoarelor condiții:

- solicitarea se face pentru un bilet în ansamblul său, adică pentru toți călătorii de pe biletul respectiv (NU este permisă solicitarea de restituire numai pentru o parte din călătorii înscriși pe bilet).

- cererea de restituire este necesar să fie completată direct pe internet de către utilizatorul înregistrat (din profilul propriu) și va fi luată în considerare numai dacă se înregistrează cu cel puțin 24 de ore înainte de data și ora plecării primului tren din rută (data imbarcării călătorului). După expirarea acestui termen (de 24 de ore înainte de începerea călătoriei) «biletele CFR online» NU se mai restituie. Excepție fac cazurile speciale prevăzute la pct.15.

- sumele aferente de restituit se calculează cu reținerea taxelor aferente de procesare (conform reglementărilor în vigoare) și se vor vira funcție de opțiunea exprimată în cerere fie în cotul de card, fie în alt cont IBAN, fie prin mandat postal la adresa indicată de client.

15. În cazurile deosebite, când din vina căii ferate, clientul se află în imposibilitatea efectuării călătoriei la plecare sau în parcurs, conform datelor inițiale de pe biletul CFR online, pentru continuarea călătoriei cu un alt tren sau înapoierea în stația de plecare inițială (dacă este cazul în parcurs), este necesar ca acesta să se adreseze direct la ghișeele de vânzare ale CFR Călători din stația unde s-a produs incidentul/cazul respectiv. În aceste situații speciale, dacă se dorește renunțarea la călătorie, cererea de restituire se poate completa fie direct la ghișeele de vânzare ale CFR Călători din stația respectivă (pe formular standard), fie direct online (din profilul propriu de utilizator), caz în care cererea se poate înregistra în maxim 3 zile calendaristice de la data producerii incidentului.

16. Achiziționarea de “bilete CFR online” se poate realiza pentru întreaga perioadă de vânzare cu anticipație dar cererea nu se poate face mai târziu de 2 zile calendaristice față de data începerii călătoriei. Respectiv se pot solicita “bilete CFR online” cu 30 de zile anticipație, mai puțin pentru data curentă și data calendaristică de mâine (pentru aceste date nu pot fi achiziționate bilete CFR online).

17. În intervalul orar 1.30-2.30 serviciul este indisponibil, se execută operații de mentenanță a sistemului.

18. Atenție! Pe adresa de e-mail declarată inițial la înregistrare se va transmite întreaga corespondență legată de tranzacțiile online efectuate prin accesarea acestui serviciu. Înscrierea greșită a adresei conduce la imposibilitatea utilizării serviciului de achiziționare a билетelor CFR online. Dacă vă schimbați adresa de e-mail din profilul de utilizator deja creat din “modificare date utilizator”/ “schimbare date utilizator” este necesar să efectuați o reconectare.

19. Atragem atenția că atunci când în cadrul serviciului “Bilete CFR online” utilizatorul staționează mai mult de 5 minute (rămâne într-o anumită pagină) fără a mai efectua nici o acțiune, utilizatorul respectiv va fi deconectat automat de la aplicație. Pentru a se continua este necesară logarea din nou a utilizatorului.

20. Utilizând serviciul “Bilete CFR Online” NU mai este necesară prezentarea la ghișeele de vânzare ale CFR Călători, datele necesare efectuării călătoriei vor fi transmise pe mail și vor fi accesibile oricând din profilul propriu de utilizator.

21. Este necesar să se verifice și să se configureze software-ul utilizat astfel încât mail-urile aferente acestei aplicații “biletele CFR online” să nu fie trecute automat în “Spam” (datorită setărilor specifice ale providerului de internet sau ale aplicațiilor de navigare).

22. Este recomandată utilizarea pentru programul de navigare “Internet explorer” minim versiunea 6, cu o rezoluție minimă de 640x480.

23. Înainte de utilizarea serviciului “Bilete CFR Online” și ori de câte ori apar nelămuriri legate de modul de completare a câmpurilor, utilizatorul înregistrat are obligația de a citi cu atenție “manualul de utilizare” al serviciului din HELP. Sugestii și întrebări se pot adresa și pe mail “bileteonline@cfrcalatori.ro”

24. SNTFC “CFR Călători” nu își asumă nici o răspundere în cazul în care utilizatorul completează eronat (din necunoaștere, neatenție, etc.) câmpurile prin care solicită achiziționarea de “bilete CFR online”.

25. Călătorii care au bilete CFR online sunt obligați să se informeze și să respecte în totalitate prevederile legale în vigoare referitoare la călătoria pe calea ferată (inclusiv cele legate de transportul bagajelor) ca orice călător obișnuit.

26. Pentru utilizatorii aparținând distribuitorilor autorizați condițiile de utilizare ale serviciului sunt stipulate prin contractele specifice încheiate cu SNTFC “CFR Călători”.

Prin serviciul “Bilete CFR Online”, CFR Călători vă facilitează achiziționarea de bilete CFR pentru călătoria dumneavoastră, simplu, ușor, comod, evitând aglomerările, cozile și deplasările.

CFR Călători vă așteaptă să vă înregistrați ca și utilizator al serviciului “Bilete CFR Online”