

A. Condiții de înregistrare a firmelor de turism ca „distribuitor autorizat” să vândă „bilete CFR online” pentru și în numele SNTFC „CFR Călători”

1. Achiziționarea legitimațiilor pentru călătoria pe calea ferată în trafic intern prin intermediul serviciului „Bilete CFR Online” poate fi efectuată de către orice persoană juridică care desfășoară activitate de turism.

2. Societățile comerciale care doresc să devină „distribuitor înregistrat” și să beneficieze de comisionul acordat pentru vânzarea de bilete CFR online în trafic intern vor depune la SNTFC CFR Călători SA documentația necesară, conform prevederilor de la pct. 3 de mai jos.

3. Pentru înregistrarea ca „distribuitor autorizat” al serviciului „Bilete CFR Online”, agenția de turism solicitantă trebuie să trimită la sediul SNTFC „CFR Călători” Bd. Dinicu Golescu nr.38, sector 1 București, o cerere (conform modelului din anexa nr. 1), însoțită de copii scanate ale următoarelor documente:

- Certificatul de înregistrare
- Brevetul de turism
- Licența de turism

Actele menționate mai sus împreună cu cererea (conform modelului din anexa nr.1) se pot trimite și ca atașamente pe adresa de mail indicată la pct.9.

4. În termen de maxim 10 zile lucrătoare de la depunerea documentației societățile comerciale vor fi notificate în scris dacă îndeplinesc sau nu condițiile de înregistrare ca și „distribuitor autorizat”.

5. Pentru firmele care îndeplinesc condițiile de înregistrare ca și „distribuitor autorizat” pentru serviciul „Bilete CFR Online”, în vederea încheierii contractului SNTFC Călători SA va transmite pe mail următoarele documente:

- Condiții de utilizare a serviciului „Bilete CFR Online”
- Contractul standard.

6. Firma va tipări contractul standard în 2 exemplare, îl va completa, semna și transmite prin curier la sediul societății noastre. După ce contractul va fi semnat și de conducerea SNTFC CFR Călători, un exemplar din contract va fi trimis înapoi la firmă.

7. Eventualele contestații privind notificarea neînregistrării ca și „distribuitor autorizat” pentru serviciul „Bilete CFR Online”, se depun la sediul SNTFC „CFR Călători” SA în termen de 5 zile de la primirea comunicării scrise.

8. Soluționarea acestor contestații se va face de către Consiliul de Administrație al SNTFC „CFR Călători” SA, în termen de 30 zile de la data depunerii acestora. Decizia Consiliului de Administrație este definitivă.

9. Informațiile suplimentare se pot solicita la telefon: 0731990129, de luni până vineri, în intervalul orar 9.00 – 15.00, sau pe adresa de mail:

bileteonline@cfrcalatori.ro .

CERERE

pentru înregistrarea ca „distribuitor autorizat” de „bilete CFR on-line”

Societatea Comercială, cu sediul în
....., str nr., județul
....., telefon, fax, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului al
României la nr, având codul fiscal nr și contul nr,
deschis la Banca, filiala, reprezentată prin director
general,

(numele și prenumele)

solicit înregistrarea ca „distribuitor autorizat” de vânzare pentru și în numele SNTFC „CFR Calatori”
SA, a „biletelor CFR online”, în vederea încasării comisionului aferent vânzării acestui tip de legitimații,
în următoarele locații:

1.
2.
3.
4.

(se vor înscrie localitățile în care se vor desfășura activități de vânzare a legitimațiilor)

Se anexează documentele justificative conform specificațiilor de la pct.3. din „condiții de înregistrare a
firmelor de turism ca „distribuitor autorizat” de bilete CFR online”.

DIRECTOR GENERAL,

.....

(semnătura și ștampila unității)

B. Extras model contract standard

CONTRACT de COMISION

NR..... /2009

SOCIETATEA COMERCIALĂ..... S.R.L., cu sediul în, strada..... nr....., judetul....., telefon/fax....., înregistrată la Registrul Comerțului cu nr.J.../.../....., CUI nr.RO/....., cont nr. RO....., deschis la Banca filiala....., reprezentată de domnul..... în calitate de Director General, denumit în continuare **COMISIONAR**, pe de o parte

și

SOCIETATEA NAȚIONALĂ DE TRANSPORT FERROVIAR DE CĂLĂTORI "C.F.R. CĂLĂTORI" - S.A., cu sediul în București, B-dul Dinicu Golescu nr.38, sector 1, telefon 021.2.222.518 fax 021 4112054, înființată prin H.G. nr.584/15.09.1998, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr.J 40/ 9764 / 1998, cod fiscal nr. R11054545, având cont nr. RO15 BPOS 7040 2775 785R OL01, deschis la Banca Banc Post Palat C.F.R., reprezentată de domnul, Director General, în calitate de **COMITENT**, pe de altă parte

Se încheie următorul contract:

Art.1. OBIECTUL CONTRACTULUI

1.1. Prezentul contract are ca obiect vânzarea de către Comisionar pentru Comitent și în numele acestuia a „biletelor CFR online” de călătorie pe calea ferată în trafic intern, prin Internet, în sistem online, contra unui comision.

Art. 2. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PĂRȚILOR

2.1 OBLIGAȚIILE COMISIONARULUI sunt:

a) Comisionarul se obligă să acceseze sistemul „Bilete CFR Online” prin elementele proprii de identificare, în locațiile proprii, prin utilizatori (salariații proprii desemnați pentru a accesa sistemul) cu parola proprie fiecărui salariat.

b) Comisionarul se obligă să utilizeze sistemul „Bilete CFR Online” pentru achiziționarea biletelor pentru trenurile care circulă în trafic intern cu respectarea următoarelor condiții:

- Condiții hardware: comisionarul este obligat să asigure din resurse proprii un echipament hardware de tip sistem digital de calcul (PC) conectat la Internet; asigurarea unei conexiuni corespunzătoare la Internet cade în sarcina acestuia
- Condiții software: pentru a utiliza „sistemul bilete CFR online” este necesar ca pe sistemul hardware (PC sau server) să fie instalate:
 - sistem de operare
 - Acrobat Reader (recomandat versiunea 6.0)
 - program de navigare pe Internet (recomandat Internet Explorer minim versiunea 6 pentru care aplicația a fost optimizată)
- Condiții de utilizare: comisionarul poate utiliza sistemul „Bilete CFR Online”, printr-un număr de până la 99 de utilizatori declarați, fiecare prin nume de conectare utilizator și parolă. Comisionarul este obligat să-și însușească **Manualul de Utilizare** al aplicației, rămânând direct răspunzător de neajunsurile aparute din nerespectarea condițiilor specificate.
- Condiții generale de vânzare:

- Achitarea „biletelor CFR online” se va face doar prin card bancar de tip Visa, Mastercard, Maestro sau Visa Electron, prin utilizarea sistemului de plăți online.

c) Comisionarul este obligat să-și informeze utilizatorii (salariații proprii) asupra neregulilor constatate în sarcina lor, cu privire la modul de utilizare a sistemului „Bilete CFR Online” transmise de Comitent

d) Comisionarul se obligă să păstreze confidențialitatea asupra tuturor datelor, informațiilor și documentelor pe care le vor deține ca urmare a executării clauzelor prezentului contract. .

e) Comisionarul va păstra timp de minim 18 luni datele relevante despre tranzacțiile efectuate pentru achiziționarea „biletelor CFR online”. În această perioadă este obligat să pună la dispoziția Comitentului, la cerere, o copie a acestora precum și a oricăror documente primare care pot susține legalitatea și corectitudinea tranzacției. În cazul în care Comisionarul nu poate prezenta la cererea Comitentului în maxim 5 zile lucrătoare datele și documentele solicitate, Comitentul este îndreptățit să oprească automat din valoarea comisionului valoarea tranzacției, care prezintă suspiciuni.

f) Comisionarul se obligă prin utilizatorii săi, este obligat să tipărească și să înmâneze clienților proprii „biletele CFR online” împreună cu condițiile de utilizare ale acestui tip de bilet.

g) Comisionarul va despăgubi călătorul pentru neajunsurile create de completarea datelor greșit sau incomplet pe „biletul CFR online”.

h) Înainte de utilizarea serviciului “bilete CFR Online” și ori de câte ori apar nelămuriri legate de modul de completare a câmpurilor, Comisionarul prin utilizatorul înregistrat are obligația de a citi cu atenție “Manualul de Utilizare” al serviciului din HELP.

i) Comisionarul se obligă să acționeze pentru promovarea serviciului “bilete CFR online” cu mijloacele pe care le stabilește (afișare pe site-ul propriu, afișe, pliante, etc)

j) Să prezinte Comitentului propuneri de alte oferte sau solicitări din partea călătorilor.

k) Să notifice Comitentului orice modificare legată de utilizatorii declarați în sistem.

2.2 OBLIGAȚIILE COMITENTULUI sunt:

a) Comitentul se obligă să achite, lunar, Comisionarului comisionul care i se cuvine conform prezentului contract.

b) Comitentul se obligă să-i furnizeze Comisionarului toate informațiile necesare pentru desfășurarea activității de vânzare a „biletelor CFR online” în trafic intern prin intermediul sistemului „Bilete CFR Online”.

c) Comitentul se obligă să asigure accesul în sistemul „Bilete CFR Online” pentru achiziționarea „biletelor CFR online” în trenurile din trafic intern în mod egal și nediscriminatoriu cu ceilalți comisionari..

d) Comitentul se obligă să comunice operativ Comisionarului, orice nereguli constatate în sarcina acestuia cu privire la modul de utilizare a sistemului „Bilete CFR Online”.

e) Comitentul se obligă să păstreze confidențialitatea asupra tuturor datelor și informațiilor furnizate de Comisionar în cadrul acestui contract.

f) Comitentul se obligă ca la diversificarea serviciilor oferite prin sistemul “Bilete CFR Online” să aducă la cunoștința comisionarului noile condiții de aplicare în termen util.

g) Să efectueze în maxim 5 zile lucrătoare toate modificările notificate de către Comisionar, legate de utilizatorii proprii ai acestuia declarați în sistem.

h) Să anunțe Comisionarul cu privire la evenimentele fortuite sau de forță majoră intervenite în perioada derulării contractului și notificarea încetării lor, împreună cu actele atestatoare;

i) Să asigure asistență la solutionarea litigiilor provenind din reclamațiile călătorilor

j) Să asigure Comisionarului asistență tehnică la reclamațiile acestuia privind disfuncționalități în sistemul de vânzare online.

2.3. DREPTURILE COMISIONARULUI

a) Comisionarul are dreptul de a comercializa „biletele CFR online” pe calea ferată în condițiile și prevederile prezentului contract prin intermediul sistemului „Bilete CFR Online” contra unui comision, reprezentat printr-un procent din sumele încasate de Comitent, stabilit în funcție de volumul vânzărilor lunare.

b) Comisionul aferent comercializării „biletelor CFR online” de către Comisionar nu este transmisibil.

2.4. DREPTURILE COMITENTULUI

a) Comitentul are dreptul de a restricționa accesul în sistemul de vânzare online a Comisionarului în situațiile în care se constată nereguli cu privire la modul de utilizare a acestuia și nerespectarea condițiilor prezentate în **Manualul de Utilizare**.

b) Comitentul are dreptul să modifice gama de servicii și oferte comerciale din sistemul „Bilete CFR Online” cu avizarea corespunzătoare a Comisionarului.

c) Comitentul nu își asumă nicio răspundere în cazul în care Comisionarul (prin utilizatorii săi) completează eronat (din necunoaștere, neatenție, etc.) câmpurile prin care solicită serviciul de “bilete CFR online”.

Art. 3. RECLAMAȚII, PENALITĂȚI, DAUNE INTERESE

a) Părțile se obligă să execute prezentul contract întocmai și cu bună credință.

b) Comitentul și Comisionarul sunt în drept ca înainte de declanșarea oricărei proceduri judecătorești să formuleze notificări cu privire la respectarea prevederilor contractuale.

c) Partea care din vina sa aduce prejudicii celeilalte părți prin neexecutarea sau neexecutarea întocmai a prezentului contract, datorează despăgubiri..

d) Comitentul își declină orice responsabilitate pentru neajunsurile rezultate din completarea inexactă sau incorectă a datelor din “biletul CFR online” Comisionarul suportând toate pagubele și despăgubirile rezultate.

e). Forța majoră apără de răspundere partea care o invocă numai în condițiile legii.

f) Litigiile decurgând din interpretarea și executarea prezentului contract, care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă, vor fi supuse instanțelor judecătorești competente.

Art. 4. COMISIONUL ACORDAT

a) Pentru vânzarea către terți a „biletelor CFR online” prin sistemul „Bilete CFR Online” Comisionarul va primi un comision lunar în funcție de volumul vânzărilor lunare astfel:

-pentru un volum al vânzărilor lunare către terți de până la 10.000 lei pentru fiecare persoană juridică.
- pentru un volum al vânzărilor lunare către terți egal sau mai mare de 10.001 lei pentru fiecare persoană juridică

b) Pentru acordarea comisionului aferent se va proceda astfel:

- În fiecare lună până în data de 5 ale lunii, Comitentul va transmite prin e-mail totalul vânzărilor lunare ale Comisionarului și va indica acestuia comisionul pe care îl are de încasat
- Comisionarul va întocmi factură către Comitent cu valoarea comisionului cuvenit acestuia conform prevederilor din prezentul contract.
- În termen de 5 zile de la primirea facturii de la Comisionar, Comitentul va vira comisionul în contul precizat de Comisionar
- Până în data de 10 a fiecărei luni, Comitentul va transmite Comisionarului o factură ce reprezintă valoarea „biletelor CFR online” vândute de acesta în numele Comitentului .

Art. 5. DURATA CONTRACTULUI

a) Prezentul contract se încheie pentru o perioadă de 1 an și intră în vigoare la data semnării de către părți.

b) Durata de valabilitate a contractului poate fi prelungită și reînnoită prin act adițional pe o perioadă de 3 ani, prin notificare scrisă cu cel puțin 30 zile înainte de încetarea contractului.

Art. 6. FORȚA MAJORA

a) Nici una dintre partile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen sau/și de executarea în mod necorespunzător – total sau parțial – a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului contract,

dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forță majoră, așa cum este definită de lege.

b) Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți, în termen de 3 zile, producerea evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

c) Cauza de forță majoră suspendă executarea contractului, pe perioada de acțiune, fără a prejudicia părțile de drepturile ce li se cuvin până la apariția acesteia, pe o perioadă care nu poate depăși 30 de zile.

d) Dacă în termen de 30 zile de la producerea evenimentului respectiv nu încetează, părțile au dreptul să-și notifice încetarea deplin drept a prezentului contract fără ca vreuna dintre ele să pretindă daune-interese.

Art. 7. CESIONAREA CONTRACTULUI

Comisionarul nu poate cesiona total sau parțial drepturile și /sau obligațiile ce decurg din prezentul contract.

Art. 8. ÎNCETAREA ȘI REZILIEREA CONTRACTULUI

a) Prezentul contract încetează de drept:

- prin acordul scris al părților contractante;
-

b) Prezentul contract se va rezilia de plin drept:

- dacă Comisionarul cesionează total sau parțial drepturile și obligațiile ce decurg din contract;
- dacă una din părți încalcă în mod repetat obligațiile asumate, după ce partea a fost notificată în scris despre această încălcare și dacă nu a luat măsuri de remediere într-un termen de 30 de zile de la data notificării;
- când una din părți a intrat în procedura de lichidare, reorganizare sau faliment
- când Comisionarul nu mai îndeplinește condițiile de înregistrare în sistemul „Bilete CFR Online”, stipulate în anexa 2 la contract.
-

c) Partea care a dispus rezilierea contractului în mod culpabil, va suporta consecințele acestui fapt.

d) Rezilierea prezentului contract nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părțile contractante..

e) Partea care invocă rezilierea contractului, va notifica în scris celeilalte părți, cu un preaviz de maxim 15 zile motivul rezilierii.

Art. 9. LITIGII

a) Orice eventuale divergențe survenite între părți, legate de executarea sau interpretarea prezentului contract, vor fi soluționate în mod prioritar, pe cale amiabilă, prin negociere directă.

b) În cazul imposibilității rezolvării divergențelor pe cale amiabilă, soluționarea acestora se va face de către instanțele judecătorești competente.

Art. 10. NOTIFICĂRI

a) În accepțiunea părților contractante, orice comunicare, consimțământ, permisiune, aprobare sau alte asemenea, ce vor fi trimise de către o parte celeilalte părți, la adresa/sediul prevăzut în prezentul contract trebuie să aibă formă scrisă, putând fi scrisoare recomandată sau adresă oficială fie înregistrată direct la primitor fie transmisă prin fax, fie prin mail.

b) O comunicare va avea efect, potrivit prezentului contract și va fi considerată ca primită de către cealaltă parte dacă:

- a fost înmănată persoanei destinate și aceasta a semnat de primire, în cazul expedierii prin

curier personal;

- s-a primit confirmarea corespunzătoare de către faxul expeditorului, în cazul în care comunicarea a fost transmisă prin fax;
- a fost primită de la poștă confirmarea prezentării spre expediție, în cazul comunicării prin scrisoare recomandată.
- s-a primit confirmarea transmiterii mail-ului, în cazul comunicării prin mail

c) Înștiințările verbale nu se vor lua în considerație de nici una dintre părți dacă nu sunt confirmate în scris de cealaltă parte în cel mult 3 zile lucrătoare.

Art. 11. LEGEA APLICABILĂ CONTRACTULUI

Contractul va fi interpretat conform legilor din România.

Art. 12. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

.....

Art. 13. PREVEDERI FINALE

a) Părțile se obligă să execute prezentul contract întocmai și cu bună credință, prin relații de parteneriat, reciprocitate și deplină amiabilitate.

b). Prezentul contract poate fi modificat prin act adițional, cu acordul scris al ambelor părți.

.....

e) Prezentul contract s-a încheiat în două exemplare, fiecare cu valoare de original, în data. _____ câte un exemplar pentru fiecare parte.

C. CONDIȚII DE UTILIZARE a serviciului „Bilete CFR Online” pentru agențiile de turism înregistrate ca „distribuitori autorizați”

Personalul aparținând distribuitorului autorizat, în momentul achiziționării biletelor CFR online, trebuie să cunoască și să respecte următoarele :

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

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

- pentru categorii de clienți de tip: 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 calatori pe tranzacție funcție de tipul de vagon conform prevederilor de la pct.9
- se solicită loc separat pentru fiecare călător (inclusiv pentru copii de până la 10 ani impliniți la vagon de dormit și cușetă)
- **dacă se solicită pentru fiecare tren din ruta aleasă, același tip de vagon (clasă comercială) pentru toți călătorii dintr-o tranzacție**

3. Distribuitorii autorizați au obligația de a tipări și înmâna clienților săi biletele CFR online achiziționate împreună cu condițiile de utilizare stipulate în „anexă bilet CFR online”.

4. 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).

5. Distribuitorii autorizați sunt obligați și rămân direct răspunzători de verificarea mail-urilor și de transmiterea informațiilor primite tuturor clienților proprii interesați (implicați). SNTFC CFR Călători **nu își asumă nici o răspundere în cazul în care a avizat distribuitorul asupra modificărilor, dar acesta NU a transmis informațiile către clienții proprii interesați**

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

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

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

- “Copil” - se consideră copiii până la 10 ani impliniți, inclusiv cei până în 5 ani pentru care se solicita loc separat. Copiii până la vârsta de 5 ani impliniți beneficiază de gratuitate la călătoria cu trenul dacă nu se cere loc separat. În tren se 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 gimnazial sau liceal cursuri de zi și au carnet de elev vizat la zi.
- „student” - se consideră studenții care au legitimație 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.
- „adult” - se consideră persoanele pentru care achită tariful de transport integral

9. 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 legitimație cu reducere la transport pentru studenți,

În 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.**

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

- 12 locuri la vagoanele de clasă (clasa I, clasa II)
- 12 locuri la vagoanele cușetă cu 6 paturi în cabină
- 12 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”

11. În cazul în care se dorește achiziționarea de bilete CFR online pentru grupuri mai mari este necesar să se facă mai multe comenzi

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

13. Este permisă restituirea biletului de călătorie numai dacă cererea se înregistrează în sistem cu cel puțin 24 de ore înainte de data și ora de plecare a primului tren din rută (de îmbarcare a călătorului). Cererea se face numai prin intermediul distribuitorului autorizat prin care s-a efectuat achiziționarea inițială a biletului CFR online.

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 din călătorii înscrși pe bilet).

- cererea de restituire este necesar să fie completată online pe formularul specific din profilul de utilizator ce aparține distribuitorului respectiv 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 (dată și ora îmbarcării 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.24.

- sumele aferente de restituit calculate cu reținerea taxelor aferente de procesare (conform reglementărilor în vigoare) se vor vira funcție de opțiunea exprimată în cererea de restituire fie în contul de card cu care s-a efectuat plata inițială, fie într-un cont de IBAN specificat, fie prin mandat poștal la adresa indicată.

- restituirea integrală a sumelor plătite se fac (în conformitate cu reglementările legale în vigoare) numai în cazuri deosebite când călătorul este în imposibilitatea efectuării în totalitate a călătoriei din vina căii ferate.

15. Societățile comerciale, în cadrul profilului de „distribuitor înregistrat” au definite pentru utilizatorii proprii, 2 roluri:

- utilizator simplu: care are permisiunea de a vizualiza numai biletele CFR online achiziționate pe numele utilizatorului respectiv și totodată poate înregistra cererile de restituire numai pentru clienții proprii (biletele CFR online achiziționate prin utilizatorul respectiv)

- utilizator de tip administrator: care pe lângă atribuțiile unui simplu utilizator are permisiunea de a vizualiza întreaga activitate efectuată în cadrul firmei (respectiv toate biletele CFR online achiziționate în cadrul firmei de către toți utilizatorii) și totodată poate înregistra o cerere de restituire pentru orice bilet CFR online achiziționat prin distribuitorul respectiv (indiferent de utilizator).

16. Achiziționarea de “bilete CFR online” se poate realiza pentru întreaga perioadă de vânzare cu anticipație (care în prezent este de 30 de zile calendaristice calculată inclusiv cu data curentă) dar cererea nu se poate face mai târziu de 2 zile calendaristice față de data începerii călătoriei. Respectiv pentru data curentă și data calendaristică de mâine nu se pot achiziționa “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 biletelor CFR online. Dacă vă schimbați adresa de e-mail din profilul de utilizator deja creat din “modificare date utilizator”/ “schimbare date utilizator” e-mail 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 mailurile 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 la “bileteonline@cfrcalatori.ro”.

24. Distribuitorii autorizați sunt obligați să-și informeze clienții proprii că în cazurile deosebite, când din vina căii ferate, aceștia se află în imposibilitatea efectuării călătoriei, conform datelor inițiale de pe biletul CFR online și se dorește fie continuarea călătoriei cu alte trenuri, fie înapoierea la stația inițială de plecare (dacă este cazul în parcurs), este necesar să se adreseze la ghișeele de vânzare ale CFR Călători din stația unde s-a produs incidentul/cazul. În aceste situații, 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) la data și ora când s-a produs incidentul, fie prin distribuitorul care a efectuat vânzarea, caz în care cererea se poate înregistra în maxim 3 zile calendaristice de la data producerii incidentului.

25. În cazurile prevăzute la pct. 23 de mai sus, cererile de restituire completate online de către distribuitorii autorizați în numele clienților proprii, se pot înregistra în maxim 3 zile de la data călătoriei.

26. Distribuitorii autorizați sunt obligați să-și informeze clienții că aceștia sunt obligați să cunoască 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.

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

Anexa – Conditii de utilizare “bilet CFR online”

1. “Biletele CFR online” sunt bilete NOMINALE și permit efectuarea călătoriei numai de către persoanele nominalizate la trenul/trenurile înscrise pe bilet.

2. În conformitate cu actele normative în vigoare la călătoria pe calea ferată, categoriile de călători pentru care se pot achiziționa bilete CFR online se definesc astfel:

- “Copil” - se consideră copiii până la 10 ani împliniți, inclusiv cei până în 5 ani pentru care se solicita loc separat. Copiii până la vârsta de 5 ani împliniți beneficiază de gratuitate la calatoria cu trenul dacă nu se cere loc separat. **În tren se 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 gimnazial sau liceal cursuri de zi și au carnet de elev vizat la zi. **În tren este necesar să prezinte carnetul de elev înscris pe bilet**
- „student” - se consideră studenții care au legitimație de reducere la transport vizată la zi. **În tren este obligatoriu să prezinte legitimația de reducere la transport pentru studenți**
- „adult” - se consideră persoanele pentru care achită tariful de transport integral

3. **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 împliniți se vor identifica în baza unui act oficial de identitate (buletin de identitate, carte de identitate, pașaport, permis de conducere).**

4. În 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) persoanele respective **vor fi considerate ca fiind fără legitimații de călătorie** valabile și **vor fi obligate să plătească la tariful majorat de taxare în tren.**

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

6. Restituirea biletului CFR online procurat prin intermediul unui distribuitor autorizat (agenție de turism) se face doar la agenția care a intermediat achiziționarea biletului în termenele și condițiile stipulate la pct.7 de mai jos.

7. 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 înscrise pe bilet).
- cererea de restituire (făcută prin distribuitorul de la care s-a efectuat achiziționarea) ***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.8.
- sumele aferente de restituit se calculează (conform reglementărilor în vigoare) cu reținerea taxelor aferente de procesare.

8. În cazuri deosebite, când din vina căii ferate, clientul se află în imposibilitatea efectuării călătoriei (conform datelor inițiale de pe biletul CFR online) la plecare sau în parcurs, pentru continuarea călătoriei cu alte trenuri sau pentru înapoierea la 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. Dacă în aceste situații se dorește renunțarea la călătorie, clientul poate completa cererea de restituire, fie direct (pe formular tipizat) la ghișeele de vânzare ale stației CFR la data și ora unde s-a produs incidentul, fie prin distribuitorul prin intermediul căruia s-a procurat biletul CFR online, caz în care cererea se poate înregistra în maxim 3 zile calendaristice de la data producerii incidentului.

9. Călătorii care au „bilete CFR online” sunt obligați să se informeze și să respecte în totalitate prevederile legale în vigoare referitoare la condițiile de călătorie pe calea ferată (inclusiv transportul bagajelor) ca orice călător obișnuit.