

Informații utile pentru călători

privind restituirea legitimațiilor de călătorie și a titlurilor de rezervare în trafic internațional

1. Generalități

- **Restituirea** este operația prin care legitimația de călătorie fără rezervare integrată, emisă pe relație, este adusă înapoi de către călător, până cel mai târziu 1 lună de la expirarea valabilității. În acest caz, restituirea se face cu reținerea unui comision iar legitimația de călătorie trebuie să aibă aplicată pe verso mențiunea de neutilizare totală sau parțială. Mențiunea de neutilizare totală sau parțială se aplică, la solicitarea călătorului, de către personalul feroviar (numai în perioada de valabilitate a legitimației), astfel:
 - **Viza de neutilizare totală** trebuie să fie aplicată în stația de plecare sau în stația unde se găsește unitatea emitentă.
 - **Viza de neutilizare parțială** trebuie să fie aplicată în stația în care călătorul a renunțat la călătorie.
- Restituirea se face la solicitarea călătorului, în baza unei „Cereri de restituire”, completată în scris. Cererea de restituire este un formular standard (se găsește și pe site-ul CFR Călători) și poate fi depusă la orice unitate emitentă (stație sau agenție).
- În funcție de tipul legitimației de călătorie, cererea de restituire se va depune cel mai târziu, astfel:
 - într-o lună după expirarea duratei de valabilitate - pentru legitimațiile emise pe relații, fără rezervare integrată ;
 - în termen de maxim 1 an de la ultima zi de valabilitate – pentru legitimațiile de tip Interrail Pass, cu mențiunea de neutilizare aplicată înainte sau în prima zi de valabilitate a pass-ului
 - înainte de ziua și ora plecării trenului - pentru legitimațiile de călătorie cu rezervare integrată (bilet și rezervare pe același formular), pentru călătorii individuali și conform dispozițiilor comerciale specifice pentru călătorii în grup.
 - înainte de ziua/ora plecării trenului – pentru titlurile de rezervare emise la vagoanele clasă din trenurile cu supliment sau la vagoanele de dormit și cușetă;
- Cererea de restituire se adresează și se tratează numai de către întreprinderea feroviară emitentă a legitimației de călătorie. În situația în care călătorul nu se adresează direct întreprinderii feroviare emitente, el va putea obține adresa întreprinderii feroviare respective de la orice birou emitent în trafic internațional, de pe rețeaua CFR Călători.
- Cererea de restituire trebuie să aibă anexate obligatoriu legitimația de călătorie și titlurile de rezervare în original, inclusiv coperta proprie pentru legitimațiile Interrail sau legitimațiile de călătorie emise manual.
- În cazul în care, legitimațiile de călătorie sau titlurile de rezervare sunt deteriorate sau indicațiile de pe acestea nu sunt lizibile sau sunt modificate, transportatorul poate refuza cererea de restituire a legitimațiilor de călătorie și a titlurilor de rezervare.
- Legitimațiile de călătorie/titlurile de rezervare prezentate pentru restituire, trebuie să fie vizate în prealabil cu mențiuni de neutilizare de către personalul feroviar. În toate cazurile, călătorul este cel care trebuie să solicite personalului feroviar să aplice viza de neutilizare.

- Călătorul trebuie să completeze cererea de restituire corect, lizibil și complet (nume și prenume, adresă, CNP, telefon, cont curent personal, etc.).
- În cazul persoanelor fizice cu domiciliul în străinătate, cererea de restituire va avea obligatoriu înscrise coordonatele bancare ale călătorului (nume și prenume titular cont, CNP, cod IBAN, banca, filiala, oraș, țară), deoarece în această situație, expedierea banilor nu este posibilă prin mandat poștal.

Atenție ! În cazul în care solicitantul nu posedă datele solicitate mai sus, va trebui să numească o persoană de contact cu domiciliul în România, pentru ca suma restituită să poată fi transmisă acestei persoane.

- Cererea de restituire poate fi soluționată pe loc, dacă acest lucru este posibil. Cererea de restituire care nu poate fi soluționată pe loc, va fi înregistrată în unitate, iar călătorul va primi dovada înregistrării cererii. Dosarul va fi trimis către biroul central specializat, din cadrul SNTFC « CFR Călători » SA, în cel mai scurt timp posibil.

Atenție ! Soluționarea cererii de restituire transmise biroului central specializat, din cadrul SNTFC « CFR Călători » SA, se face într-un termen de 1-3 luni, după primirea dosarului cu toate piesele justificative furnizate de călător.

- Restituirea se efectuează de către biroul central specializat din cadrul SNTFC « CFR Călători » SA, în următoarele cazuri :
 - Legitimațiile de călătorie, emise pe relații, fără rezervare integrată, utilizate parțial și pentru care se solicită restituirea pentru parcursul neefectuat. Obligatoriu legitimația de călătorie va avea aplicată viza de neutilizare, iar cererea trebuie să fie depusă de călător cel mai târziu într-o lună după expirarea perioadei de valabilitate a legitimației respective.
 - Legitimațiile de călătorie emise pe relații, fără rezervare integrată, care nu au fost utilizate, dar pentru care cererea se depune după expirarea perioadei de valabilitate a legitimației de călătorie.
 - Legitimații de călătorie Interrail la care cererea este depusă după începerea perioadei de valabilitate, dar viza de neutilizare a fost aplicată înainte de începerea valabilității pass-ului.
 - Legitimațiile de călătorie NU au fost achitate cu NUMERAR (sunt achitate cu alte instrumente bancare, având înscrisă mențiunea „CB”)
 - Legitimațiile care au fost achitate cu NUMERAR și pentru care s-au emis facturi fiscale, iar cererea se depune la altă unitate decât cea emitentă;
 - Legitimațiile de călătorie emise manual (completate manual de către operatorul de ghișeu pe formularele standard aferente), în altă lună decât cea în care se solicită restituirea sau cererea de restituire este depusă în altă unitate decât cea emitentă;
 - În situațiile în care la unitățile cu emisie electronică, operațiile de restituire NU pot fi executate prin sistemul electronic de emisie (cu mesaj de avertizare în cadrul aplicației specifice sau din motive tehnice).
 - Cererea de restituire are anexată numai legitimația/legitimațiile de călătorie fără titlurile de rezervare (în cazul utilizării trenurilor cu rezervare obligatorie).
 - În cazul suplimentelor de pat, în traficul Est-Vest, restituite ca urmare a unor situații deosebite (după consultarea proprietarului vagonului de dormit);

- În cazul în care restituirea (biletelor și/sau rezervare) nu poate fi încadrată în dispozițiile SCIC-EWT (după consultarea transportatorilor interesați, în cazul restituirii parțiale, etc)
- În cazuri deosebite în care restituirea nu poate fi efectuată din cauza monetarului insuficient aflat în gestiunile de pe întreaga unitate și numai în baza aprobării dată prin dispecerii SESEI.

2. Reguli particulare privind restituirea legitimațiilor de călătorie emise pe relații, fără rezervare integrată

- În mod excepțional, atunci când legitimația de călătorie emisă pe relație, fără rezervare integrată, nu are mențiunea de neutilizare totală sau parțială, trebuie să se anexeze la cererea de restituire alte acte justificative necesare (certificat medical, noi legitimații de călătorie cumpărate în locul celor neutilizate, etc.), care să justifice neefectuarea totală sau parțială a călătoriei.
- Solicitarea restituirii unei legitimații de călătorie de grup, emisă pe relație, fără rezervare integrată, trebuie să se facă cel mai tarziu cu 3 zile înainte de data la care ar fi trebuit să înceapă călătoria.
- Restituirea totală și restituirea parțială a legitimațiilor de călătorie emise în baza acordului multilateral sunt permise.
- Restituirea totală a legitimațiilor de călătorie emise în baza ofertelor tarifare: City–Star și Muenchen este permisă. Restituirea parțială este exclusă. În mod excepțional, în cazul în care călătorul și-a întrerupt călătoria pe rețeaua CFR sau într-una din stațiile de frontieră ale României, se restituie călătorului numai tariful de transport pe parcursul străin neutilizat. Parcursul dus-întors pe rețeaua CFR înscris pe legitimația de călătorie nu se restituie.
- Restituirea totală a legitimațiilor de călătorie emise în baza acordului CFR–MAV/ GySEV (trafic Romania-Ungaria) și a acordului CFR-OBB (trafic Romania–Austria), pentru călătoria simplă este permisă. Restituirea parțială este permisă numai pentru călătoria simplă. Restituirea parțială pentru călătoria dus-întors este exclusă. În mod excepțional, în cazul în care călătorul și-a întrerupt călătoria pe rețeaua CFR, sau într-una din stațiile de frontieră ale României, restituirea parțială se acordă numai pentru parcursul străin neutilizat. În acest caz, parcursul dus-întors de pe rețeaua CFR înscris pe legitimația de călătorie nu se restituie.
- Restituirea totală a legitimațiilor de călătorie emise în baza ofertei Trip Tickets este permisă dacă solicitarea de restituire se face înainte de începerea valabilității biletului. Începand cu prima zi de valabilitate a legitimației de călătorie, restituirea totală este exclusă. Restituirea parțială este exclusă.
- Restituirea totală și restituirea parțială a legitimațiilor de călătorie emise în traficul EST-VEST (trafic cu întreprinderile feroviare din tarile desprinse din fosta Uniune Sovietică) sunt permise, cu respectarea dispozițiilor în vigoare, aplicabile acestui tip de trafic. În situații deosebite (ex: condiții meteo extreme, inundații, etc) dosarele de restituire se tratează de către biroul central specializat din cadrul SNTFC « CFR Călători » SA.
- Comisionul reținut pentru restituirea legitimațiilor de călătorie emise pe relații, fără rezervare integrată este de 10%, minim 3 EUR/călător.

3. Reguli particulare privind restituirea legitimațiilor de călătorie Interrail Pass

- Viza de neutilizare trebuie să fie aplicată pe legitimația Interrail Pass înainte de sau în prima zi de valabilitate a legitimației de călătorie.
- Cererea de restituire se depune într-un termen de maxim 1 an de la ultima zi de valabilitate a pass-ului, dar obligatoriu cu viza de neutilizare aplicată înainte de prima zi de valabilitate a acestuia. După această perioadă, nici o cerere de restituire nu mai este acceptată.
- Nu sunt acceptate cererile de restituire pentru călătoria la o clasă inferioară.
- Restituirea legitimațiilor Interrail parțial utilizate este exclusă.
- Comisionul reținut pentru restituirea legitimațiilor de călătorie Interrail Pass este de 15 %.

4. Reguli particulare privind restituirea legitimațiilor de călătorie cu rezervare integrată la trenurile cu preț global (bilet + rezervare pe același formular)

- Restituirea totală a legitimațiilor de călătorie cu rezervare integrată, la trenurile cu preț global (bilet și rezervare) se face conform particularităților specifice fiecărui tren cu preț global. Restituirea se efectuează cu reținerea unui comision, valoarea acestuia fiind dată de sistemul electronic de emiterere/ rezervare.
- Restituirea parțială a legitimațiilor de călătorie cu rezervare integrată (abandonarea parțială a parcursului), emise la trenurile cu preț global, este exclusă.
- Restituirea parțială a legitimațiilor de călătorie emise în baza ofertei tarifare Fortuna Ticket este exclusă.
- În cazul în care o parte dintre călători renunță la călătorie se poate face restituire cu respectarea dispozițiilor specifice trenurilor cu preț global.
- În cazul în care este necesară aplicarea vizei de neutilizare pe legitimația de călătorie cu rezervare integrată, emisă de către o întreprindere feroviară străină, aceasta se face conform particularităților specifice fiecărui tren cu preț global și după primirea unei dispoziții scrise, prin care se confirmă eliberarea locurilor aferente în sistemul electronic de rezervare.

5. Reguli particulare privind restituirea titlurilor de rezervare/suplimente de pat și cușetă

- Restituirea taxei de rezervare la vagonul clasă este exclusă.
- Solicitarea de restituire a taxei de rezervare la vagoanele clasă din trenurile cu supliment și a suplimentelor de pat la vagoanele de dormit și cușetă se face înainte de ziua plecării trenului sau cel mai târziu în ziua plecării acestuia (totuși înainte de ora de plecare a trenului înscrisă pe titlul de rezervare), astfel:
 - Restituirea a taxei de rezervare la vagoanele clasă din trenurile cu supliment se face cu reținerea unui comision, atunci când locul este anulat cel mai târziu în ziua plecării trenului (înainte de ora de plecare a acestuia înscrisă pe legitimația de călătorie).
 - Restituirea suplimentelor de pat / cușetă se face astfel:

- ❖ cu reținerea unui comision de 20%, pe loc și noapte, minim 3 EUR/călător, atunci când locul este anulat cel mai tarziu cu o zi înainte de plecarea trenului ;
- ❖ cu reținerea unui comision de 50 %, pe loc și noapte, minim 3 EUR/călător, atunci când locul este anulat cel mai tarziu în ziua plecării trenului, dar înainte de ora de plecare a acestuia înscrisă pe legitimația de călătorie;
- ❖ nicio restituire dacă locul este anulat după plecarea trenului.

Atenție! Restituirea suplimentelor de pat la vagoanele de dormit și cușetă emise în traficul ESTVEST (trafic cu întreprinderile feroviare din țările desprinse din fosta Uniune Sovietică), în situații deosebite (ex: condiții meteo extreme, inundații, etc) se tratează de către biroul specializat din centralul SNTFC „CFR Călători.

- Nu se acordă nicio restituire dacă locul rezervat în vagonul clasă din trenurile cu supliment sau în vagonul de dormit/cușetă este anulat mai tarziu (în ziua plecării trenului / după ora de plecare) sau deloc.

Atenție! Restituirea titlurilor de rezervare/suplimentelor de pat sau cușetă este posibilă numai după ce a fost efectuată operația de anulare a rezervării de loc ,în sistemul electronic de rezervare.

- În cazul în care un titlu de rezervare la vagoane clasă din trenurile cu supliment, sau suplimentul de pat în vagoanele de dormit/cușetă a fost emis electronic pentru mai multi călători, restituirea este posibilă în cazul în care o parte dintre aceștia renunță la călătorie.
- Aplicarea vizei de neutilizare pe titlurile de rezervare la vagoanele clasă din trenurile cu supliment sau pe suplimentele de pat din vagoanele de dormit/cușetă emise de întreprinderi feroviare străine, se face conform reglementărilor în vigoare și obligatoriu în baza dispoziției scrise, prin care se confirmă eliberarea locurilor aferente în sistemul electronic de rezervare.

6. Alte precizări

- Atunci când călătoria devine imposibilă din vina întreprinderii feroviare/căii ferate (greve, anulări de trenuri, pierderi de legături, etc.) tariful legitimațiilor de călătorie pentru parcursul neefectuat și titlurile de rezervare neutilizate vor fi restituite fără reținere de comision, cu excepția legitimațiilor de călătorie tip pass (Interrail), care vor fi tratate conform dispozițiilor specifice acestora;
- Pentru informații suplimentare puteți consulta dispozițiile privind « Condiții particulare de transport specifice CFR Călători pentru restituirea legitimațiilor de călătorie și a titlurilor de rezervare în traficul internațional » care sunt disponibile clienților, în toate stațiile și agențiile de pe rețeaua CFR Călători, deschise traficului internațional.