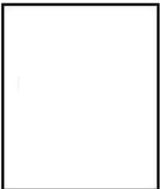


Cerere de despăgubire pentru întârziere
Claim for compensation for delay



Stimați clienți, Vă rugăm să ne scuzați pentru întârziere și pentru inconveniențele suferite. În conformitate cu Condițiile generale de transport (GCC-CIV/PRR) transportatorii din Uniunea Europeană, Norvegia și Elveția vă acordă despăgubiri în caz de întârziere, exceptând cazurile de forță majoră.

Care este suma despăgubirii (compensației) dumneavoastră ?
• 25% din prețul de transport pentru întârziere de 60 de minute sau mai mult
• 50% din prețul de transport pentru întârziere de 120 de minute sau mai mult
(inclusiv rezervări și suplimente, dar excluzând taxele de servicii), cu condiția ca prețul biletului să fie de cel puțin 16 Euro (întârziere de 60 minute) sau de cel puțin 8 Euro (întârziere de 120 minute). Criteriile pentru tariful minim și despăgubire se bazează pe tariful pentru o singură călătorie cu trenul (trenurile) în cauză

Cum se obține despăgubirea (compensația) ?
1. Completați prezentul formular și anexați originalul legitimației de călătorie valabilă și obliterată precum și rezervarea.
2. Dacă nu sunteți în posesia unei rezervări, informați-vă dacă personalul de tren, de la punctele de vânzare sau de la Relații cu clienții din gară vă poate oferi o confirmare de întârziere.
3. Predați (Trimiteti) formularul în termen de două luni de la calatorie la emitent sau, dacă este cazul, la unul din transportatorii care au participat la transport. Întreprinderea emitentă și transportatorii care participă la transport sunt prezentate codificat pe bilet.Numele și adresele transportatorilor pot fi identificate din detaliile prezentate la adresa www.cit-rail.org/media/files/public/download/Website_List_EXTERN_RU_Customer_Contact_CIT-UIC.pdf

După verificarea cererii de despăgubire (compensație) pentru întârziere, întreprinderea emitentă va va trimite un voucher pe care îl veți putea valorifica în momentul cumpărării altor legitimații de călătorie de la aceeași întreprindere de transport sau, la cerere, va plăti despăgubirea (compensația) în bani (numerar).
Unde pot obține informații suplimentare ?
În acest caz aveți posibilitatea de a vă adresa personalului de tren, serviciului Relații cu clienții la adresa: SNTFC CFR Calatori, Bd. Dinicu Golescu nr. 38, sector 1, București, cod poștal 010873 sau la adresa de e-mail: RelPublic.CALATORI@cfrcalatori.ro
Adresele întreprinderilor de transport se găsesc de asemenea pe www.cit-rail.org sau acestea vă vor fi comunicate de serviciile Relații cu clienții

We apologise for the delay and for any inconvenience it may have caused you. Carriers in the European Union, Norway and Switzerland offer compensation for delays under the General Conditions of Carriage (GCC-CIV/PRR), except in the case of unavoidable circumstances.

How much compensation will I receive ?
• 25% of the fare for delays of 60 minutes or more
• 50% of the fare for delays of 120 minutes or more
(including reservation and supplementary charges but excluding service charges), provided the fare is at least EUR 16 (60 minutes delay) or EUR 8 (120 minutes delay). The criteria for the minimum fare and the compensation are based on the fare for a single journey on the train(s) in question.

How will I receive this compensation ?
Step 1 Fill out this form and enclose the original ticket(s) and the reservation ticket.
Step 2 If you did not have a reservation, ask train, sales point or customer service staff to provide you with a confirmation of delay.
Step 3 Send the form to the issuing point or, if appropriate, to a carriers who took part in providing transport within two month of your journey. The issuing undertaking and the carriers taking part in providing transport are shown in code on your ticket. The names and addresses of the carriers may be decoded from the details shown www.cit-rail.org/media/files/public/download/Website_List_EXTERN_RU_Customer_Contact_CIT-UIC.pdf

After checking the details of your claim, the issuing undertaking will then send you a voucher wich you can use to buy further tickets from the sameundertaking or on request will pay the compensation as money.

Where can I get more information ?
Further questions may be addressed to the train staff or to our customer service centre at SNTFC CFR Calatori, 38 Dinicu Golescu B-vd, sector 1, code 010873, Bucharest or e-mail: RelPublic.CALATORI@cfrcalatori.ro
Addresses of the transport undertakings may be found on www.cit-rail.org. The customer sevice centrewill also be able to provide them.

Vă rugăm să anexați (introduceți) legitimațiile de călătorie, rezervările și suplimentele originale și completați formularul în clar cu majuscule. Dacă nu (sunteți în măsură) puteți prezenta o rezervare sau o confirmare de întârziere trebuie să vă susțineți cererea într-un alt mod adecvat. Datele dumneavoastră personale vor fi păstrate în baza de date de către întreprinderea emitentă și vor fi utilizate numai pentru procesarea și verificarea reclamației în relația cu clienții. Aveți dreptul să verificați și să rectificați aceste date. Fundamentul legal: interesul legitim al SNTFC CFR Călători conform art.6, alin.1, lit f, din Regulamentul UE 679/2016.

Please enclose the original ticket(s), reservation and supplementary ticket(s) and fill out the relevant parts of the form clearly in block letters. If you are unable to present a reservation ticket or confirmation of delay, you must support your application in another suitable way. Your personal data will be held in electronic data files by the issuing undertaking but used solely for the purposes of processing and checking your claim and for the customer relations. You have a right to inspect and correct this data. Legal basis: the legitimate interest of SNTFC CFR Călători, according to art.6, paragraph 1, letter f of the EU Regulation 679/2016.

Doamna / Ms. Domnul / Mr.
Nume / Family name Prenume / First name
CNP / Customer number
Adresa / Adress
Tara / Country Cod postal / Postal code Oraș / Town
Telefon / Telephone
E-mail:

Data călătoriei / Date of journey Trenul / Train no.
Anul / Year Luna / Month Ziua / Day
Sosit întârziat / Arrived late
La ora / at time
,Sosit întârziat / Arrived late
in stația / in station
Semnătura clientului / Customer signature
Nu utilizați datele mele personale pentru serviciul Relații cu clienții / Do not use my personal data for customer relations

Anexe / Attachement(s) Solicitare plată în bani / Payment in money requested

Confirmare de întârziere / Confirmation of delay

Se completează de personalul feroviar / To be completed by rail staff

Trenul / De la / În stația /
Train From In

Întârziere de/ minute /
Delayed by minutes

Stația de plecare / Passenger's departure station

Stația de destinație /
destination station

A călătorului /
of the passenger

Semnătura și ștampila stației cu dată /
Signature and ticket punch or date stamp