

## Renunțarea la bilet

**Renunțarea la călătorie cu restituirea tarifelor** pentru acest tip de legitimații se poate face numai în baza unei cereri de restituire, cu respectarea următoarelor condiții:

- cererea de restituire este necesar să fie completată direct pe internet de către utilizatorul înregistrat din profilul propriu prin accesarea secțiunii „Comenzi” (de pe bara albastră de sus în pagina de start), submeniul „Operații asupra unui bilet” – funcția **Renunțare la călătorie** pentru un bilet aflat în una din stările: *Plătit* sau *În urma modificării, plătit* și va fi luată în considerare numai dacă se înregistrează **cu cel puțin 6 de ore înainte** de data și ora plecării primului tren din rută (data și ora îmbarcării călătorului).

- solicitarea se face pentru un bilet în ansamblul său, adică pentru toți călătorii de pe biletul respectiv și pentru toate trenurile care compun ruta respectivă (NU este permisă solicitarea de restituire numai pentru o parte din călătorii înscrși pe bilet sau doar pentru o parte din trenurile din rută);

- în cazul biletelor dus-întors se poate solicita restituirea și parțial doar pentru călătoria de înapoiere, dar numai după efectuarea călătoriei de dus și în condițiile în care solicitarea este introdusă cel mai târziu cu 6 ore înainte de începerea călătoriei de întors. În acest caz, tarifele de transport pentru parcursul neefectuat se restituie cu reținerea a 20% din valoarea tarifului de transport achitat la trenul de înapoiere;

- **sumele aferente de restituit se calculează cu reținerea taxelor corespunzătoare de procesare**, conform reglementărilor în vigoare accesibile pe site-ul oficial, la adresa <https://www.cfrcalatori.ro/renuntarea-la-calatorie-restitui/>

- **sumele se vor vira direct în contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata (în nicio situație sumele aferente NU se restituie pe loc în numerar la ghișeele CFR Călători).**

The screenshot shows the top navigation bar of the CFR Călători website. It includes the logo, 'TRAFIC INTERN', a search icon, 'Planificare călătorie', a menu icon, 'Comenzi', a 'Suport' button, a user profile 'Bună, eliza', and language selection 'RO EN'. Below the navigation bar, the 'Comenzile mele' section is visible, featuring contact information: '+40731990129 (L-D 8-20)', '@ bileteonline@cfrcalatori.ro', and 'Puteți cumpăra cu minim 6 ore înainte'. The main content area has a sub-header 'Bilete și financiar' and three cards: 'Cumpără un nou bilet' with a 'Rute + cumpără' button, 'Operații asupra unui bilet' with an 'Id bilet' input field and a 'Continuă' button, and 'Biletele mele' with a 'Lista biletelor' button.

În această etapă, dacă se cunoaște numărul de ID al biletului, în căsuța corespunzătoare submeniului **Operații asupra unui bilet**, se completează numărul de bilet pentru care se dorește restituirea și se apasă butonul **Continuă**.

În cazul în care nu se cunoaște numărul de ID al biletului ce urmează a fi restituit, în căsuța corespunzătoare submeniului **Biletele mele** se apasă butonul **Lista biletelor**.

## Lista biletelor

+40731990129 (L-D 8-20)  
biletaonline@cfrcalatori.ro  
Puteți cumpăra cu minim 6 ore înainte

De la:

Până la (inclusiv):

[Caută](#)

Se stabilește perioada în care se efectuează căutarea De la/Până la(inclusiv) și se apasă butonul **Caută**. Sistemul afișează lista comenzilor din perioada selectată, cu informații referitoare la starea comenzii (plătit, în urma modificării plătit, anulat prin modificare etc), data achiziționării/călătoriei și relația.

Pentru a vizualiza biletul ca Pdf, a modifica biletul, a renunța la călătorie sau a vizualiza starea cererii, a solicita o factură sau a vizualiza una deja existentă, apăsați pe Id-ul biletului.  
Dacă doriți să efectuați o nouă comandă, va rugăm reveniți la [Rute + cumpără](#).

<b>Id bilet 16169</b> Plătit	Cumpărat în 22.04.2019	Călătorie în 02.05.2019	De la București Nord	Până la Brașov
<b>Id bilet 16160</b> În urma modificării, plătit   <a href="#">Renunțare la călătorie în procesare</a>	Cumpărat în 19.04.2019	Călătorie în 22.04.2019	De la București Nord	Până la Cluj Napoca
<b>Id bilet 16159</b> Anulat prin modificare	Cumpărat în 19.04.2019	Călătorie în 21.04.2019	De la București Nord	Până la Cluj Napoca
<b>Id bilet 16143</b> Plătit	Cumpărat în 19.04.2019	Călătorie în 20.04.2019	De la București Nord	Până la Oradea
<b>Id bilet 15894</b> Plătit	Cumpărat în 09.04.2019	Călătorie în 12.04.2019	De la București Nord	Până la Brăila
<b>Id bilet 15893</b> Plătit	Cumpărat în 09.04.2019	Călătorie în 12.04.2019	De la București Nord	Până la Sinaia
<b>Id bilet 15890</b> Plătit	Cumpărat în 08.04.2019	Călătorie în 09.04.2019	De la București Nord	Până la Sinaia
<b>Id bilet 15889</b> Plătit	Cumpărat în 08.04.2019	Călătorie în 10.04.2019	De la București Nord	Până la Brăila
<b>Id bilet 15874</b> Plătit	Cumpărat în 08.04.2019	Călătorie în 09.04.2019	De la Sibiu	Până la București Nord

Alegeți biletul ce urmează a fi restituit aflat în una din stările: *Plătit* sau *În urma modificării, plătit*.

În ambele cazuri, sistemul deschide o nouă fereastră **Vizualizare bilet**, cu informații referitoare la datele biletului, în care se alege funcția **Renunțare la călătorie**.

## Vizualizare bilet

+40731990129 (L-D 8-20)  
biletaonline@cfrcalatori.ro  
Puteți cumpăra cu minim 6 ore înainte

### Operații pentru biletul: 16399

Tip: Biletul dus-întors  
Cumpărat în 10.05.2019  
De la București Nord  
Stare: Plătită

Călătorie în 10.05.2019  
Până la Constanța

- [Vezi ca PDF](#)
- [Modifică biletul](#)
- [Factură](#)
- [Renunțare la călătorie](#)
- [Înapoi la Rute + cumpără](#)

Sistemul deschide o nouă fereastră **Renunțare la călătorie** cu informații referitoare la condițiile de restituire a tarifelor pentru biletele CFR online, precum și datele referitoare la utilizator. În această etapă puteți introduce opțional motivul solicitării cererii de restituire.

## Renunțare la călătorie

+40731990129 (L-D 8-20)  
@bileteonline@cfrcalatori.ro  
🕒 Puteți cumpăra cu minim 6 ore înainte

Atenție! Vă reamintim că restituirea tarifelor pentru "biletele CFR online" se poate face numai în baza cererii de restituire completată online, 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) și pentru toate trenurile care compun ruta respectivă.
- Cererea de restituire este necesar să fie completată online de către utilizatorul înregistrat (din profilul propriu) și va fi luată în considerare numai dacă se înregistrează cu cel puțin 6 ore înainte de data și ora plecării primului tren din rută (data îmbarcării călătorului). După expirarea acestui termen (de 6 ore înainte de începerea călătoriei) "biletele CFR online" NU se mai restituie. Excepție fac cazurile speciale prevăzute la pct. 14 din termenii și condițiile impuse privind utilizarea serviciului "Cumpărare bilete CFR online".
- În cazul biletelor dus-întors se poate solicita și restituirea parțială dar numai pentru călătoria de întors, după efectuarea călătoriei de dus, în condițiile în care solicitarea este introdusă cu minim 6 ore înainte de începerea călătoriei de întors. În acest caz, din suma cuvenită a fi restituită, pe lângă taxa de procesare, va fi reținută valoare călătoriei de dus (deja efectuată) și reducerea acordată pentru oferta dus-întors.
- "Biletul CFR online" să fie emis în baza unor oferte comerciale care să permită restituirea (în cazul ofertelor comerciale care nu permit restituirea, clientul este avizat de acest fapt înainte de achiziționarea acestora).
- Sumele aferente de restituit se calculează cu reținerea taxelor corespunzătoare de procesare, conform reglementărilor în vigoare accesibile pe site-ul oficial, dintre care amintim următoarele reguli principale:
  - Valoarea tichetelor de rezervare pentru locurile pe scaun de la vagoanele clasă nu se restituie (valoarea tichetelor de rezervare pentru fiecare tren și loc rezervat din ruta se scade din suma plătită).
  - Valoarea suplimentelor de pat pentru locurile rezervate la vagoane de dormit sau cușetă se restituie cu reținerea unui comision de 10% dacă cererea este efectuată cel mai târziu cu o zi înainte de data de plecare a trenului din stația de îndrumare (formare) a acestuia și de 50% dacă solicitarea se înregistrează în ziua de plecare a trenului din stația de îndrumare (formare) a acestuia (dar nu mai târziu de 6 ore față de ora de îmbarcare a primului tren din rută).
  - Valoarea tarifelor de transport se restituie cu reținerea unui comision de 10%, dacă cererea se înregistrează cu respectarea intervalului minim de 6 ore înainte de ora de plecare a primului tren din rută.
- Sumele se vor vira direct în contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata (în nici o situație sumele aferente NU se restituie pe loc în numerar la ghișeele CFR Călători).
- Acceptarea per ansamblu a termenilor și condițiilor, accesibile [aici](#).

**Atenție! Operația este ireversibilă. După confirmarea acesteia (prin apăsarea butonului "Confirm"), biletul devine invalid.**

Sunt conectat ca [eliza eliza](#), având numărul de telefon 0723235220 și adresa de email [eliza.andrei@cfrcalatori.ro](mailto:eliza.andrei@cfrcalatori.ro), și solicit renunțarea la călătorie pentru biletul cu Id-ul 16399. Biletul este de la Bucuresti Nord la Constanta pe data de 10.05.2019. Motivul solicitării (câmp opțional):

← Înapoi

Confirm

Pentru finalizarea operației și înregistrarea solicitării apăsați butonul **Confirm**. Sistemul afișează un mesaj de informare referitor la înregistrarea cererii de restituire.

## Cerere pentru renunțare la călătorie înregistrată

+40731990129 (L-D 8-20)  
@bileteonline@cfrcalatori.ro  
🕒 Puteți cumpăra cu minim 6 ore înainte

V-am înregistrat cererea pentru renunțarea la călătorie. Vă vom comunica răspunsul în cel mult 24 de ore. Pentru biletul cu Id-ul 16399, cererea de restituire are Id-ul 671.

Dacă doriți să efectuați o nouă comandă, va rugăm reveniți la [Rute + cumpără](#).

După procesarea cererii de restituire veți primi un mesaj pe adresa de email asociată contului, referitor la rezoluție. În funcție de rezoluția primită biletul trece în starea *Anulat prin renunțare la călătorie* în cazul în care cererea de restituire a fost acceptată sau rămâne în starea *Plătit* în cazul în care cererea de restituire a fost refuzată.