



International Rail Transport Committee  
Comité international des transports ferroviaires  
Internationales Eisenbahntransportkomitee

Ediția de la 01 Iulie 2019

# **Condițiile generale de transport pentru transportul feroviar de călători (GCC-CIV/PRR)**

Valabil începând din 01 Iulie 2019



## Cuprins

<b>Preambul .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Condiții de transport.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Baze legale .....</b>	<b>4</b>
<b>3 Contract de transport .....</b>	<b>4</b>
<b>4 Legitimația de călătorie și rezervarea .....</b>	<b>5</b>
4.1 Generalități.....	5
4.2 Cumpărare .....	5
<b>5 Obligațiile călătorului.....</b>	<b>6</b>
5.1 Înainte de călătorie.....	6
5.2 În timpul călătoriei .....	6
<b>6 Bagaje de mână.....</b>	<b>7</b>
<b>7 Animale .....</b>	<b>7</b>
<b>8 Bagaje și vehicule .....</b>	<b>8</b>
<b>9 Întârzieri .....</b>	<b>8</b>
9.1 Anulări și întârzieri previzibile.....	8
9.2 Întârzieri efective .....	8
9.3 Tratarea restituirilor și a despăgubirilor .....	8
9.4 Imposibilitatea continuării călătoriei în aceeași zi.....	9
9.5 Exonerarea de responsabilitate în caz de întârziere .....	9
<b>10 Asistența în caz de întârziere .....</b>	<b>9</b>
<b>11 Vătămări corporale.....</b>	<b>9</b>
<b>12 Pagube materiale .....</b>	<b>10</b>
<b>13 Reclamații și plângeri .....</b>	<b>10</b>
13.1 Reclamații pentru vătămări corporale.....	10
13.2 Alte reclamații și plângeri .....	10
<b>14 Acțiuni în justiție .....</b>	<b>11</b>
14.1 Întreprinderi împotriva cărora pot fi angajate acțiuni în justiție .....	11
14.2 Anularea și prescrierea acțiunilor .....	11
14.3 For.....	11
14.4 Legea aplicabilă .....	11

## Preambul

Condițiile generale de transport pentru transportul feroviar de călători (GCC – CIV/PRR) au ca scop să garanteze aplicarea condițiilor contractuale în mod uniform în transportul național și internațional de călători pe calea ferată, în măsura în care acest lucru este adecvat și posibil.

Comitetul internațional al transporturilor feroviare (CIT) a elaborat aceste GCC-CIV/PRR și recomandă membrilor săi utilizarea acestora. Conținutul GCC-CIV/PRR și lista întreprinderilor care le aplică pot fi consultate pe site-ul Internet al CIT-ului ([www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org)). Ca regulă generală, acestea pot fi consultate și în punctele de vânzare ale acelor întreprinderi care oferă informații clienței.

## 1 Condiții de transport

- 1.1 GCC-CIV/PRR stabilesc regulile generale aplicabile în relațiile contractuale dintre călător și transportator. Reglementările care fac derogare de la GCC-CIV/PRR (punctul 1.2 de mai jos) sau cele care nu sunt valabile decât pentru legături de trenuri, categorii de tren sau oferte specifice fac obiectul condițiilor particulare de transport.
- 1.2 Condițiile particulare de transport pot face derogare de la GCC-CIV/PRR. În cazul în care acestea fac derogare de la GCC-CIV/PRR, se menționează în mod expres paragraful și punctul din GCC-CIV/PRR la care ele fac derogare. Pentru punctele [9.1](#), [9.2](#), [9.3.1](#), [9.3.4](#), [9.4](#), [9.5](#), [10](#), [11](#), [12](#), [13](#), [14](#) din GCC-CIV/PRR, sunt admise numai derogări în favoarea călătorului, exceptând cazul în care nu se aplică PRR / Regulamentul privind drepturile călătorilor (în Statele care nu sunt membre ale Uniunii Europene (UE) sau pentru anumite servicii de transport în UE care nu aplică PRR).
- 1.3 GCC-CIV/PRR și condițiile particulare de transport devin, prin încheierea contractului de transport, părți integrante ale acestuia (punctul 3.2 de mai jos).

## 2 Baze legale

- 2.1 Transportul călătorilor pe calea ferată este reglementat de:
  - a) Regulile uniforme privind Contractul de transport internațional feroviar de călători (CIV- Apendice A de la COTIF), și/sau
  - b) Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (PRR), și/sau
  - c) dreptul național,în măsura în care sunt aplicate sau dacă așa s-a convenit printr-un contract.
- 2.2 Dacă transportul de călători care face obiectul unui contract de transport unic include, în completarea transportului feroviar, un transport aerian, rutier, cale de navigație interioară sau pe mare, fiecare mod de transport este reglementat de dreptul aplicabil acestui mod, în măsura în care el este aplicabil sau dacă s-a convenit astfel prin contract, sub rezerva articolelor 1 și 31 din CIV.

## 3 Contract de transport

- 3.1 Prin contractul de transport, transportatorul/transportatorii care participă la executarea contractului, se angajează să transporte călătorul din locul de plecare la locul de destinație.
- 3.2 Contractul de transport se compune din :
  - a) GCC-CIV/PRR;
  - b) condiții particulare de transport ale transportatorului sau transportatorilor ; și
  - c) datele care figurează pe legitimația de călătorie ([punctul 4.1.3](#) de mai jos).In caz de conflict între GCC-CIV/PRR și condițiile particulare de transport, acestea din urmă au prioritate. În caz de contradicție între condițiile particulare de transport, are prioritate reglementarea cea mai avantajoasă pentru călător.
- 3.3 Contractul de transport este constatat prin legitimația de călătorie emisă tradițional pe suport de hârtie sau pe suport electronic (e-ticket). Legitimația de călătorie face dovada, până la proba contrară, încheierii și conținutului contractului de transport.

- 3.4 O legitimație de călătorie reprezintă un contract de transport, cu excepția cazurilor menționate la punctele 3.5 și 3.6 de mai jos.
- 3.5 Mai multe legitimații de călătorie emise tradițional pe suport de hârtie reprezintă mai multe contracte de transport. Ele reprezintă un contract de transport unic numai dacă acest lucru este prevăzut în condițiile particulare de transport.
- Mai multe bilete electronice (e-tickets) reprezintă mai multe contracte de transport. Ele reprezintă un contract de transport unic numai dacă sunt legate în mod electronic și dacă acest lucru este prevăzut în condițiile particulare de transport.
- 3.6 O legitimație de călătorie unică poate de asemenea să fie reprezentată de mai multe contracte de transport, cu condiția ca aceasta să fie clar indicată în condițiile particulare de transport.
- 3.7 Transferul între două stații de cale ferată, ale aceleași aglomerații urbane, printr-un alt mod de transport decăt cel feroviar (autobuz, tramvai, metrou, taxi, bicicletă), sau pe jos, nu este acoperit de contractul de transport feroviar și este reglementat de către dreptul aplicabil modului de transport respectiv.
- 3.8 Transportul cu un alt mijloc de transport folosit înainte sau după transportul feroviar, sau între două servicii feroviare, este inclus într-un contract unic numai dacă este reprezentat de o legitimație de călătorie unică, sub rezerva pct.3.6 sau dacă acest lucru este prevăzut în condițiile particulare de transport ale transportatorului/transportatorilor respectiv/respectivi.

## 4 Legitimația de călătorie și rezervarea

### 4.1 Generalități

- 4.1.1 Transportatorii sau asociațiile lor stabilesc forma și conținutul legitimațiilor de călătorie precum și limbile și caracterele în care trebuie imprimate și completate.
- 4.1.2 Legitimațiile de călătorie pe suport electronic sunt reglementate prin condițiile particulare de transport. Detaliile conținute de legitimația de călătorie pe suport electronic pot fi convertite în semne de scriere lizibile.
- 4.1.3 În principiu, legitimația de călătorie indică transportatorul sau transportatorii care participă la executarea contractului de transport, întreprinderea emitentă a legitimației de călătorie, parcursul, prețul, durata de valabilitate a legitimației de călătorie, condițiile generale de transport și condițiile particulare de transport aplicabile, precum și, dacă este cazul, numele călătorului, data călătoriei, numărul trenului și locul rezervat. Întreprinderea emitentă a legitimației de călătorie și transportatorii sunt identificați prin coduri, lista acestora fiind disponibilă pe internet pe site-ul CIT ([www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org)).
- 4.1.4 Condițiile particulare de transport stipulează în ce cazuri rezervarea este posibilă sau obligatorie.
- 4.1.5 Condițiile și modalitățile de acordare a reducerilor (de exemplu pentru copii, călătorii în grup, etc.) sunt stabilite în condițiile particulare de transport.

### 4.2 Cumpărare

- 4.2.1 Legitimațiile de călătorie sunt vândute fie direct prin punctele de vânzare ale transportatorului, fie indirect prin puncte de vânzare agreeate. Atunci când un transportator care nu participă la executarea contractului de transport sau un terț (de ex. o agenție de voiaj) vinde o legitimație de transport, el acționează în calitate de intermediar și nu-și asumă responsabilitatea care rezultă din contractul de transport.
- 4.2.2 Legitimația de călătorie este transmisibilă dacă nu este nominală și în măsura în care călătoria nu a început încă. Comercializarea legitimațiilor de călătorie de către călător, în scopul obținerii unui profit, este interzisă.
- 4.2.3 Dacă legitimația de călătorie poate fi plătită într-o altă monedă decât moneda națională a transportatorului sau alta decât cea pe care o utilizează, moneda de plată și cursul de schimb trebuie să fie publicate în conformitate cu reglementările transportatorului.

- 4.2.4 Returnarea și schimbul legitimațiilor de călătorie, precum și restituirea prețului de transport, în afara cazurilor de anulare a trenului sau de întârziere ([punctul 9.1.1](#) de mai jos), sunt reglementate de către condițiile particulare de transport ale transportatorilor, care precizează și eventualele taxe de plătit. În principiu, schimbul este considerat ca o reziliere a contractului de transport inițial și încheierea unui nou contract. Legitimațiile de călătorie ilizibile sau deteriorate pot fi refuzate la returnare, schimb sau restituire. Modul de plată în cazul restituirii este identic cu cel ales pentru cumpărarea legitimației de călătorie. Restituirea se efectuează, dacă este cazul, sub formă de bonuri de călătorie.
- 4.2.5 Sub rezerva dreptului național aplicabil, călătorul care utilizează în mod abuziv sistemul de vânzare a biletelor pe suport electronic poate fi exclus de la orice utilizare ulterioară a acestui sistem și a funcțiilor de printare la domiciliu a biletelor pe suport electronic.
- 4.2.6 Legitimațiile de călătorie pierdute sau furate nu sunt nici înlocuite nici restituite.

## **5 Obligațiile călătorului**

### **5.1 Înainte de călătorie**

- 5.1.1 Călătorul trebuie să plătească prețul de transport înaintea călătoriei și să se asigure că legitimațiile de călătorie au fost întocmite conform indicațiilor sale.
- 5.1.2 Călătorul nu mai are dreptul la nici o reducere odată ce a cumpărat legitimația de călătorie, în măsura în care condițiile particulare de transport nu dispun altfel.
- 5.1.3 Condițiile particulare de transport precizează dacă înainte de a urca la bordul trenului călătorul trebuie să valideze legitimația de călătorie.
- 5.1.4 Legitimațiile de călătorie nu sunt valabile dacă lipsesc indicațiile care trebuiau să fie înscrise de către călători, dacă validarea obligatorie nu a fost realizată de către călători sau dacă legitimațiile de călătorie au fost modificate ulterior sau falsificate. Condițiile particulare de transport indică procedura de urmat în acest caz.
- 5.1.5 Călătorii trebuie să procure legitimații de călătorie noi dacă datele electronice sau certificatul de securitate al biletelor pe suport electronic sunt ilizibile. Călătorii vor putea să trimită aceste bilete întreprinderii emitente în vederea clarificării situației sau a obținerii unei restituiri.
- 5.1.6 Condițiile particulare de transport indică dacă și în ce condiții copiii pot călători singuri.
- 5.1.7 Persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă trebuie să notifice necesitatea asigurării asistenței cu cel puțin 48 ore înainte de data călătoriei. Trebuie să se conformeze instrucțiunilor date de către transportatori pentru a putea beneficia de prestațiile de asistență conform regulilor de acces ale transportatorilor. Transportatorii pot să accepte un termen de notificare mai scurt.

### **5.2 În timpul călătoriei**

- 5.2.1 Călătorii trebuie să urce în tren înainte de ora de plecare indicată în mersul trenului publicat, pentru ca trenurile să poată pleca la timp. În cazul în care călătorii nu se prezintă pentru îmbarcare înainte de ora de plecare a trenului sau, dacă este cazul, în intervalul de timp scurs care precede plecarea trenului și indicat în condițiile particulare de transport, accesul la tren nu va mai fi garantat.
- 5.2.2 Călătorii trebuie să dețină legitimații de călătorie valabile pe durata întregii călătorii. Călătorii trebuie să prezinte legitimațiile de călătorie, la cerere, personalului feroviar și să le păstreze până la ieșirea din gara de destinație. Călătorii fără legitimații de călătorie valabile trebuie, eventual, să plătească o suprataxă, în plus față de prețul de transport. În caz contrar, călătorii pot fi excluși de la transport.
- 5.2.3 Călătorii care dețin legitimații de călătorie particulare (de ex. legitimație nominală, cu preț redus, dematerializată sau cumpărată printr-un mod de plată specific) trebuie să fie în orice moment în măsură să-și dovedească identitatea sa și dreptul său de a beneficia de o astfel de legitimație, în conformitate cu condițiile particulare de transport.
- 5.2.4 Personalul feroviar poate retrage legitimațiile de călătorie în scopul controlului. În acest caz, călătorului i se înmânează o legitimație de călătorie de înlocuire sau o chitanță.
- 5.2.5 Sub rezerva condițiilor particulare de transport, călătorii nu-și pot întrerupe și relua călătoria lor în mod voluntar.

- 5.2.6 Legitimațiile de călătorie dau dreptul la transport la clasa indicată și, dacă este cazul, la locul rezervat de către călător. Condițiile particulare de transport prevăd cazurile în care pe o anumită parte din călătorie sunt disponibile numai vagoanele de clasă inferioară. Călătorul trebuie să ocupe locul rezervat în următoarele 15 minute după plecarea trenului din gara de la care a fost făcută rezervarea, în caz contrar, riscă să-și piardă dreptul la rezervare.
- 5.2.7 Un călător poate utiliza un singur loc. Locurile rezervate persoanelor cu mobilitate redusă sau familiilor cu copii trebuie să fie lăsate la dispoziția acestora.
- 5.2.8 Călătorii trebuie să se supună dispozițiilor personalului transportatorilor, gestionarilor de gări și gestionarilor de infrastructură. Călătorii trebuie să se supună prescripțiilor privind utilizarea instalațiilor și echipamentelor, în particular condițiilor de acces în incinta gărilor și în trenuri.
- 5.2.9 Călătorul trebuie să se supună tuturor formalităților vamale, ale poliției, ale autorităților sanitare și formalităților impuse de orice altă autoritate administrativă inclusiv cerințelor de obținere a vizei. Dacă transportatorul asigură costurile pentru călătoria de întoarcere sau eventual o cazare înainte de călătoria de înapoiere pentru călătorul fără document de intrare valabil, transportatorul își păstrează dreptul de a se îndrepta împotriva acestui călător (de a face recurs). Pentru acest călător, transportatorul, prin condițiile sale particulare de transport, poate refuza să restituie parcursul neutilizat al legitimației de călătorie inițiale.
- 5.2.10 Este interzis fumatul în spațiile pentru nefumători, chiar și cu acordul celorlalți călători.
- 5.2.11 Transportatorii pot sancționa călătorii pentru utilizarea abuzivă a dispozitivelor de alarmă și de urgență, având la bază dispozițiile dreptului național aplicabil.
- 5.2.12 Călătorii care prezintă un pericol pentru securitatea în exploatare sau pentru ceilalți călători sau care incomodează de o manieră intolerabilă ceilalți călători pot fi excluși de la transport fără drept la restituirea prețului de transport.

## **6 Bagaje de mână**

- 6.1 Călătorii pot lua cu ei bagaje de mână ușor de transportat, destinate scopului călătoriei și care nu depășesc limitele spațiului prevăzut pentru bagaje. Călătorii trebuie să le supravegheze și, dacă reglementarea o cere, trebuie să le eticheteze. Bagajele de mână nu trebuie să îi deranjeze pe ceilalți călători, nici să împiedice exploatarea feroviară, nici să provoace daune, de exemplu celorlalți călători, celelalte bagaje de mână sau materialului feroviar. Condițiile particulare de transport prevăd sancțiunile de aplicat, în astfel de cazuri.
- 6.2 Transportul mărfurilor periculoase este reglementat de Regulamentul privind transportul internațional feroviar al mărfurilor periculoase (RID-Apendice C la COTIF) și, în particular, de capitolul 1.1.3.8 din anexa sa ([www.otif.org](http://www.otif.org)). În general sunt admise numai materiale și obiecte în ambalajul lor original care sunt destinate utilizării personale sau private, sau pentru petrecerea timpului liber sau practicarea unui sport. Pentru informații puteți vedea notificarea referitoare la mărfurile periculoase disponibilă pe site-ul [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org).
- 6.3 Este interzis de a transporta arme și muniții în tren. Excepțiile și modalitățile de transport sunt fixate în condiții particulare de transport.
- 6.4 Obiectele găsite trebuie imediat să fie semnalate personalului feroviar. Transportatorul poate să inspecteze bagajele de mână nesupravegheate, precum și conținutul lor. Transportatorul este autorizat să le excludă din tren și să le distrugă, în cazul în care, el sau autoritățile estimează că este necesară această măsură pentru securitatea exploatarei sau cea a călătorilor.
- 6.5 Transportul bicicletelor ca bagaje de mână este supus condițiilor particulare de transport.

## **7 Animale**

- 7.1 Călătorul poate lua un animal la bordul trenului, dacă transportatorul îi permite acest lucru. În acest caz, modalitățile de transport sunt fixate în condiții particulare de transport.
- 7.2 Sub rezerva dreptului aplicabil, nu se aplică nici o restricție câinilor care însoțesc persoanele nevăzătoare și câinilor de asistență identificabili ca fiind astfel.

## 8 Bagaje și vehicule

În măsura în care transportul de bagaje înregistrate și de vehicule este oferit de unul sau mai mulți transportatori, se aplică condițiile particulare de transport corespunzătoare.

## 9 Întârzieri

### 9.1 Anulări și întârzieri previzibile

9.1.1 Dacă un tren este anulat sau întârziat și dacă transportatorul poate, din experiență, să prevadă în mod obiectiv că locul de destinație, definit în contractul de transport, va fi atins cu o întârziere mai mare de 60 de minute, călătorul poate, în condițiile enunțate la punctul 9.1.3. de mai jos:

- a) să ceară restituirea prețului de transport corespunzător călătoriei care n-a fost efectuată sau a părții din călătoria care n-a fost efectuată și/sau a părții care a fost efectuată, dar care nu mai prezintă niciun interes, precum și întoarcerea gratuită la locul de plecare; sau
- b) continuarea călătoriei sale cu prima ocazie, dacă este necesar utilizând un itinerariu diferit, dar cel mai târziu într-un termen de 48 de ore.

9.1.2 Dacă legitimația de călătorie este valabilă și pentru călătoria de întoarcere și călătorul efectuează acest parcurs așa cum era prevăzut, i se va restitui numai partea din prețul de transport corespunzătoare călătoriei de dus.

9.1.3 Întoarcerea gratuită până la locul de plecare sau continuarea călătoriei nu sunt posibile decât cu transportatorii care participă la executarea contractului de transport. Întoarcerea sau continuarea călătoriei se derulează în condiții comparabile cu cele ale călătoriei inițiale.

### 9.2 Întârzieri efective

9.2.1 În cazul în care călătorul nu are nici una din pretențiile menționate la punctul 9.1.1 a) de mai sus și dacă ajunge la locul de destinație definit în contractul de transport cu o întârziere de 60 de minute sau mai mult, transportatorul îl despăgubește la nivelul a 25% din prețul de transport, așa cum este definit la punctul 9.3.1 de mai jos. Pentru o întârziere de 120 de minute sau mai mult, despăgubirea este egală cu 50% din prețul de transport, așa cum este prevăzut la punctul 9.3.1 de mai jos. Prezentul articol se aplică sub rezerva dispozițiilor [punctelor 9.5.1 și 9.5.2](#) de mai jos.

9.2.2 La cererea călătorului, personalul transportatorului al cărui tren a avut o întârziere sau oricare alt personal autorizat îi înmânează o atestare care constată întârzierea.

### 9.3 Tratarea restituirilor și a despăgubirilor

9.3.1 Suma luată în considerare pentru calculul despăgubirilor este prețul de transport corespunzător trenului care a avut o întârziere. În cazul în care legitimația de călătorie nu indică în mod distinct acest preț, suma luată în considerare este cea pe care călătorul ar fi trebuit să o plătească, pentru o călătorie limitată la acest tren. Condițiile particulare de transport se aplică biletelor cu preț redus, ofertelor promoționale, biletelor cu rezervare integrată, oferte de sezon și legitimații de tip pass.

9.3.2 Prețul de transport luat în considerare pentru restituiri și despăgubiri cuprinde și cheltuielile accesorii (rezervări, suplimente, etc.), dar sunt excluse eventualele taxe de serviciu.

9.3.3 Restituirile și despăgubirile pot fi efectuate sub formă de bonuri. În general, aceste bonuri nu pot fi folosite decât la transportatorul care le-a emis și/sau pentru prestația de serviciu de transport desemnat. La cererea călătorului, transportatorul efectuează restituirea sau despăgubirea în bani potrivit modalității alese de către transportator, asta înseamnă fie prin virament bancar, fie prin notă de credit, fie numerar.

9.3.4 Cererile de restituire și despăgubire sunt tratate într-un termen de o lună de la depunerea lor la serviciul competent ([punctul 13.2.1](#)). În principiu, sumele sub 4 euro nu se restituie. Eventualele cheltuieli de virament bancar sunt în sarcina transportatorului.



#### 9.4 Imposibilitatea continuării călătoriei în aceeași zi

Sub rezerva punctului 9.5.3 de mai jos, în cazul în care călătorul nu-și poate continua călătoria în aceeași zi, conform contractului de transport, din cauza suprimării, întârzierii trenului sau pierderii unei corespondențe, sau când continuarea călătoriei în aceeași zi nu este rezonabilă în circumstanțele date, transportatorul restituie cheltuieli rezonabile ocazionate de înștiințarea persoanelor care îl așteaptă pe călător și :

- a. organizează o cazare adecvată , inclusiv transferul, sau
- b. restituie cheltuielile rezonabile de cazare, inclusiv transferul.

Transportatorul poate să propună moduri alternative de transport (autobus, metrou, taxi, etc.).

#### 9.5 Exonerarea de responsabilitate în caz de întârziere

9.5.1 Transportatorul este scutit de responsabilitate pentru întârzierile efective ([punctul 9.2](#) de mai sus) în măsura în care sunt imputabile prestațiilor de transport care:

- a. au fost furnizate integral din afara teritoriului unui stat membru UE, din Elveția și din Norvegia;
- b. au fost furnizate în parte din afara teritoriului unui stat membru UE , din Elveția și din Norvegia, cu condiția ca întârzierea să fie produsă înafara acestor state;
- c. sunt scutite de la PRR;
- d. nu fac parte integrantă din contractul de transport (autobuz, tramvai, metrou, taxi, bicicletă între garile aceleiași aglomerări urbane);
- e. au fost furnizate de un alt mod de transport (aerian, rutier, pe căile de navigație interioare sau pe mare); în acest caz, fiecare mod de transport este reglementat de către propriile reguli de responsabilitate pentru întârzierile efective.

9.5.2 În plus, transportatorul este scutit de responsabilitate pentru întârzierile efective ([punctul 9.2](#) de mai sus), în cazul în care călătorul a fost informat de o eventuală întârziere înaintea cumpărării legitimației de călătorie sau dacă întârzierea imputabilă continuării călătoriei cu un alt tren sau reîndrumat pe o altă rută rămâne sub 60 minute la sosirea în locul de destinație definit în contractul de transport.

9.5.3 Transportatorul este scutit de responsabilitate în caz de imposibilitate de a continua călătoria în aceeași zi (punctul 9.4 de mai sus) dacă evenimentul este imputabil :

- a. unor circumstanțe exterioare exploatării feroviare pe care transportatorul, în ciuda diligenței cerute în cazul în speță, nu le putea evita și ale cărei consecințe nu putea să le preîntâmpine;
- b. unei greșeli a călătorului;
- c. comportamentului unui terț pe care transportatorul, în ciuda diligenței cerută în cazul în speță, nu putea să îl evite și ale cărei consecințe nu le putea preîntâmpina; gestionarul de infrastructură sau o altă întreprindere care utilizează aceeași infrastructură feroviară, nu sunt considerați ca terți;
- d. unor restricții de trafic ca urmare a unor greve, în măsura în care informațiile necesare au fost aduse la cunoștința călătorului .

### 10 Asistența în caz de întârziere

Atunci când întârzierea trenului este de 60 de minute sau mai mare transportatorul ia toate măsurile rezonabil cerute și adecvate pentru asistarea călătorilor. În funcție de timpul de așteptare estimat, aceste măsuri cuprind, pe cât posibil, distribuirea de băuturi și de mese, precum și, în conformitate cu punctul 9.4. de mai sus, punerea la dispoziție a unui loc de cazare și organizarea unei alternative de transport. O atenție particulară este acordată persoanelor cu mobilitate redusă.

### 11 Vătămări corporale

11.1 Responsabilitatea transportatorului în caz de moarte și de rănire a călătorului este reglementată de către Regulile uniforme CIV, fără a aduce prejudiciu dreptului național care acordă călătorilor o despăgubire mai favorabilă pentru vătămrile produse. În cazul transporturilor naționale din interiorul Statelor care nu sunt membre UE, responsabilitatea este reglementată de dreptul național aplicabil. Sub rezerva articolului 31 CIV, responsabilitatea transportatorului maritim este reglementată de dreptul maritim aplicabil.

- 11.2 În caz de moarte și de rănire a unui călător într-un Stat membru UE cu ocazia unui serviciu de transport care nu a fost exceptat de la aplicarea PRR, transportatorul responsabil în sensul art.56 § 1 împreună cu art.26 § 5 CIV acordă călătorului sau celor îndreptățiți un avans adecvat destinat să acopere nevoile lor economice imediate. Valoarea acestui avans este de 21 000 EURO de călător în caz de moarte. În caz de rănire, valoarea avansului corespunde unor cheltuieli rezonabile și justificate. Ea nu poate fi mai mare de 21 000 EURO de călător.
- 11.3 Acordarea unui avans nu constituie o recunoaștere a responsabilității pentru evenimentul din care decurge dauna și avansul este reținut din eventualele sume plătite ulterior cu titlu de daune-interese. Restituirea avansului poate fi cerută dacă prejudiciul a fost cauzat din greșeala sau neglijența călătorului sau dacă persoana care a primit avansul nu este cea îndreptățită .
- 11.4 În măsura în care acest lucru este compatibil cu protejarea intereselor sale, transportatorul care își declină responsabilitatea acordă un sprijin adecvat călătorului care îi solicită ajutorul în demersurile sale în daunele-interese împotriva terților (dacă este cazul, transmiterea documentelor, consultarea rapoartelor de anchetă, furnizarea de documente, etc.).

## 12 Pagube materiale

Responsabilitatea pentru bagajele de mână și animalele în grija călătorului este reglementată de Regulile uniforme CIV, fără a aduce prejudiciu dreptului național care acordă călătorilor o despăgubire mai mare pentru vătămările produse. În cadrul transporturilor naționale din interiorul Statelor care nu sunt membre UE, responsabilitatea este reglementată de dreptul național aplicabil. În Statele membre UE, în Elveția și în Norvegia limita responsabilității prevăzută la articolul 34 CIV nu se aplică și echipamentelor mobile utilizate de către persoanele cu dizabilități și de către persoanele cu mobilitate redusă.

## 13 Reclamații și plângeri

### 13.1 Reclamații pentru vătămări corporale

13.1.1 Persoana îndreptățită trebuie să adreseze reclamațiile privind responsabilitatea transportatorului în caz de moarte și de rănire a călătorului, în scris, transportatorului care a executat partea din transport pe care s-a produs accidentul, într-un termen de 12 luni socotit din momentul în care cel îndreptățit a luat la cunoștință de pagubă. Dacă această parte din transport nu a fost realizată de către transportator, ci de către un transportator substituit, cel îndreptățit poate adresa reclamația și acestuia din urmă.

13.1.2 Dacă transportul făcea obiectul unui contract unic și a fost efectuat de către transportatori subsecvenți, reclamația poate fi adresată primului sau ultimului transportator, precum și transportatorului care are locul principal în activitatea comercială sau în sectorul sau în biroul care încheie contractul de transport, în statul unde călătorul are domiciliul sau rezidența.

### 13.2 Alte reclamații și plângeri

13.2.1 Persoana îndreptățită trebuie să adreseze celelalte reclamații și plângeri, în scris, întreprinderii emitente a legitimației de călătorie sau oricărui transportator care participă la executarea contractului de transport , într-un termen de trei luni de la sfârșitul călătoriei cu trenul. Călătorul trebuie să prezinte legitimația de călătorie originală și orice alt document util (de exemplu o atestare de întârziere eliberată de către transportator).

13.2.2 Transportatorul căruia i-a fost adresată reclamația sau plângerea dă un răspuns motivat călătorului, cel mai târziu într-o lună de la primirea reclamației sau a plângerii. Dacă este cazul, transportatorul transmite reclamația sau plângerea întreprinderii emitente a legitimației de călătorie și, simultan, îl informează pe călător. Transportatorul căruia i-a fost adresată plângerea sau întreprinderea emitentă îi adresează călătorului un răspuns definitiv cel mai târziu în trei luni după primirea reclamației sau a plângerii.

13.2.3 Serviciul competent, adresa sa precum și limba de corespondență pot fi consultate pe pagina de internet [www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org), precum și pe paginile de internet ale întreprinderilor care aplică GCC-CIV/PRR și, ca regula generală, la punctele de vânzare cu informații pentru clienți.

## 14 Acțiuni în justiție

### 14.1 Întreprinderi împotriva cărora pot fi angajate acțiuni în justiție

14.1.1 Acțiunea judiciară fondată pe responsabilitatea transportatorului în caz de moarte și de rănire a călătorului poate fi exercitată doar împotriva transportatorului care a executat partea de transport în cursul căreia s-a produs accidentul. Dacă această parte de transport n-a fost realizată de către acest transportator, ci de către un transportator substituit, cel îndreptățit poate deasemenea să angajeze acțiunea în justiție împotriva acestuia din urmă.

14.1.2 Acțiunea judiciară pentru restituirea unei sume plătite în virtutea contractului de transport poate fi exercitată împotriva transportatorului care a încasat această sumă sau împotriva transportatorului în favoarea căruia a fost încasată această sumă.

14.1.3 Acțiunea judiciară pentru restituire și despăgubire pentru întârziere și celelalte acțiuni judiciare fondate pe contractul de transport pot fi exercitate numai împotriva primului sau ultimului transportator sau împotriva transportatorului care execută partea de transport în cursul căreia s-a produs faptul generator al acțiunii.

14.1.4 Articolul 56 § 3 din se aplică plângerilor pentru bagaje și vehicule înregistrate care fac obiectul contractului de transport.

14.1.5 Dacă persoana îndreptățită alege între mai multe întreprinderi de transport, dreptul său de opțiune se stinge din momentul în care acțiunea judiciară este intentată împotriva uneia dintre ele.

### 14.2 Anularea și prescrierea acțiunilor

Termenul de anulare și de prescriere a acțiunilor prevăzute în articolele de la 58 la 60 din CIV se aplică oricăror acțiuni de daune – interese fondate pe contractul de transport (trei ani pentru acțiunile de daune – interese fondate pe responsabilitatea transportatorului în caz de moarte și de rănire a călătorilor; un an pentru alte acțiuni provenite din contractul de transport).

### 14.3 For

Acțiunile legale fondate pe contractul de transport pot fi deschise numai la jurisdicțiile din Statele membre ale Organizației Interguvernamentale pentru Transporturi Internaționale Feroviare (OTIF) sau ale UE pe teritoriul cărora acuzatul are domiciliul sau reședința sa obișnuită. Alte curți sau tribunale nu pot fi sesizate.

### 14.4 Legea aplicabilă

Dacă se aplică legile naționale ale mai multor state, se aplică legea statului în care persoana îndreptățită își revendică drepturile, inclusiv regulile privind conflictele între legile aplicabile.