

Pentru introducerea unei cereri de restituire prin intermediul aplicației este necesar să vă autentificați în cadrul aplicației.

Cererea de restituire este necesar să fie completată direct pe internet de către utilizatorul înregistrat din profilul propriu (prin utilizarea secțiunii "**Comenzi**", în cadrul aplicației online -pe bara albastră de sus în pagina de start, accesând "**Operații asupra unui bilet**" - funcția **Renunțare la călătorie**

CFR Călători TRAFIC INTERN Planificare călătorie Comenzi Suport BUNĂ eliza RO EN

Comenzile mele

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

Bilete și financiar

Cumpără un nou bilet
Pentru început alege data călătoriei, stația de plecare și de destinație și trenul dorit.

Rute + cumpără

Operații asupra unui bilet
Vizualizați ca PDF, modificați sau solicitați o cerere de restituire pentru un bilet.

Continuă

Biletele mele
Vizualizați toate biletele dvs. într-o perioadă de timp selectată.

Lista biletelor

sau accesând **Biletele mele** care are ca efect deschiderea listei cu biletele achiziționate în perioada selectată.

Lista biletelor

De la:

26.01.2020

Până la (inclusiv):

25.02.2020

Caută

Căutarea se face pe baza datei de cumpărare (nu a datei de călătorie).

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](#).

Id bilet 18600 Plătit	Cumpărat în 25.02.2020	Călătorie în 25.02.2020	De la București Nord	Până la Sinaia
Id bilet 18560 Anulat prin renunțare la călătorie	Cumpărat în 14.02.2020	Călătorie în 15.02.2020	De la București Nord	Până la Sighișoara
Id bilet 18558 Anulat prin renunțare la călătorie	Cumpărat în 14.02.2020	Călătorie în 15.02.2020	De la Brașov	Până la Sinaia
Id bilet 18549 În urma modificării, plătit	Cumpărat în 12.02.2020	Călătorie în 28.02.2020	De la București Nord	Până la Sighetu Marmăției

Pentru a introduce o cerere de restituire selectăm biletul pe care dorim să-l restituim și care trebuie să fie obligatoriu într-o stare care să permită restituirea, respectiv: Plătit sau Plătit în urma modificării.

Vizualizare bilet

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

Operații pentru biletul: 18600

Tip: Bilete/oferte standard
Cumpărat în 25.02.2020
De la București Nord
Stare: **Plătită**

Călătorie în 25.02.2020
Până la Sinaia

- 📄 Vezi ca PDF
- ✍️ Modifică biletul
- 📄 Factură
- 🚫 Renunțare la călătorie
- ← Înapoi la Rute + cumpără

Selectăm *Renunțare la călătorie* și se deschide automat fereastra de restituire cu cele două opțiuni:

-Restituire standard

- Restituire în afara condițiilor standard

În această fereastră pentru fiecare tip de restituire sunt afișate condițiile care trebuie îndeplinite în vederea încadrării în tipul de restituire respectiv.

Renunțare la călătorie

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

Operații pentru biletul 18600

Restituire standard

Alegeți această opțiune dacă nu mai doriți sau nu mai puteți efectua călătoria indiferent de motiv. Cererile de renunțare la călătorie se pot înregistra oricând dar cel mai târziu cu 6 ore înainte de ora plecării primului tren din rută.

Continuă

Restituire în afara condițiilor standard

Alegeți această opțiune doar dacă nu se poate sau nu s-a putut efectua călătoria din motive imputabile direct sau indirect transportatorului CFR Călători sau în baza unor acte doveditoare în caz de îmbolnăviri sau rețineri ale autorităților de stat. Cererile de renunțare la călătorie în afara condițiilor standard se pot înregistra începând cu minim 12 ore înainte de plecarea primului tren din rută și până cel târziu după 3 zile de la încheierea călătoriei. Atenție! Termenul legal de analiză și răspuns la cererea dvs. este de 30 de zile.

Continuă

RESTITUIRE STANDARD

Dacă se solicită *restituirea standard* se apasă butonul *Continuă* și se deschide fereastra *Restituire standar* în care sunt afișate informații pe scurt referitoare la acest tip de restituire, precum și suma ce urmează a fi restituită.

Restituire standard

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

Operații pentru biletul 18600 / Renunțare la călătorie

Informații pe scurt

La solicitarea de renunțare la călătorie în condiții standard vi se va comunica numărul sub care s-a înregistrat și prelucrat automat cererea dvs.. Sumele ce se returnează (menționate mai jos la "Total de primit") se vor vira pe contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata, în termenele specifice băncii dvs..

Un bilet este compus din tariful de transport și tichetul de loc (sau supliment de pat pentru vagonul de dormit/cușetă). Excepție fac trenurile Regio fără rezervare (marcate cu "R" în fata numărului de tren) la care călătoria se face fără loc rezervat și la care biletul este compus doar din tariful de transport. Regulile generale de calcul al sumelor reținute pot fi vizualizate la "Detalii".

Deoarece restituirea o solicitați în termen de o oră de la momentul realizării comenzii, vă vom restitui integral suma.

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

Detalii

Total de primit: 39,5 lei

← Înapoi

Confirm

Pentru finalizarea operației de restituire se apasă butonul *Confirm*.

Atenție! Această operație este ireversibilă, iar biletul după confirmare nu mai este valabil

Dacă nu se dorește finalizarea operației se apasă butonul *Înapoi*.

După confirmare se primește un mesaj de informare privind înregistrarea și soluționarea cereri de restituire în cazul restituirii standard:

Cerere de renunțare la călătorie înregistrată și prelucrată

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

Cererea dvs. privind renunțarea la călătorie aferentă biletului cu Id-ul 18600, înregistrată sub nr. 1242, a fost prelucrată cu succes. Sumele ce se returnează se vor vira pe contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata, de regulă în câteva zile lucrătoare, în funcție de politica băncii dvs., dar atragem atenția că legislația în vigoare permite băncii returnarea sumelor și într-un interval mai mare (de până la 30 de zile). În situațiile în care nu regăsiți sumele respective în extrasul de cont, vă rugăm să vă adresați direct băncii dvs..

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

RESTITUIRE ÎN AFARA CONDIȚIILOR STANDARD

Dacă se solicită restituirea în afara condițiilor standard se apasă butonul *Continuă* și se deschide fereastra *Restituire în afara condițiilor standar* în care sunt afișate informații pe scurt referitoare la acest tip de restituire.

În plus, dacă solicitați *restituirea în afara condițiilor standard* este obligatorie respectarea condițiilor și introducerea în căsuța aferentă a motivului solicitării pentru care a fost introdusă restituirea, ex: **tren anulat, tren întârziat, îmbolnăvire** (în acest caz pe adresa de email bileteonline@cfrcalatori.ro este obligatorie trimiterea documentelor doveditoare, în vederea analizării și soluționării cereri de restituire).

Orice altă solicitare care nu se încadrează în aceste condiții nu se aprobă.

Restituire în afara condițiilor standard

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

Operații pentru biletul 18600 / Renunțare la călătorie

Informații pe scurt

Cererea de renunțare la călătorie în afara condițiilor standard se poate înregistra cu minim 12 ore înainte de plecarea primul tren de pe bilet. La solicitarea de renunțare la călătorie, vi se va comunica numărul sub care s-a înregistrat cererea.

Precizăm că cererile de renunțare la călătorie în afara condițiilor standard sunt procesate de personal de specialitate în ordinea înregistrării acestora, iar răspunsul cu rezoluția va fi transmis (pe adresa de mail declarată pentru contul de utilizator al aplicației de cumpărare online) în termenul legal de 30 de zile.

Atragem atenția că aceste cereri se acceptă, în vederea returnării totale sau parțiale a sumelor plătite, numai dacă renunțarea la călătorie se solicită fie din motive imputabile (direct sau indirect) transportatorului CFR Călătorii (tren anulat, întârzieri de peste 60 de minute sau mai mari, ori care conduc la pierderea trenului de legătură din parcurs, etc), fie pentru cazurile de îmbolnăvirii sau rețineri de către organele de stat (poliție) în baza actelor doveditoare oficiale. Vă rugăm să ne spuneți ce s-a întâmplat completând motivul pentru care solicitați restituirea sumelor plătite. În cazul în care doriți să prezentați documente justificative, vă rugăm să le transmiteți prin email la bileteonline@cfrcalatori.ro.

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

Detalii

Motivul solicitării:

← Înapoi Confirm

Pentru finalizarea operației de restituire se apasă butonul *Confirm*. Dacă nu se dorește finalizarea operației se apasă butonul *Înapoi*.

După confirmare se primește un mesaj de informare privind înregistrarea cereri de restituire:

Cerere de renunțare la călătorie înregistrată

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

Cererea de renunțare la călătorie și rambursare a sumelor aferente, pentru biletul CFR online cu Id-ul 18614, s-a înregistrat cu succes sub nr. 1246. Precizăm că astfel de cereri sunt procesate și analizate de personalul de specialitate în ordinea înregistrării acestora, iar răspunsul cu rezoluția îl veți primi în termenul legal de 30 de zile.

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