

Informații utile pentru clienți privind restituirea legitimațiilor de călătorie și a titlurilor de rezervare în trafic internațional

- **Restituire:**
 - când legitimația de călătorie fără rezervare integrată (NRT) neutilizată total sau parțial este prezentată de călător pentru restituirea prețului începând din prima zi de valabilitate;
 - când legitimația de călătorie cu rezervare integrată (IRT) neutilizată este prezentată de călător pentru restituirea prețului înainte de ziua/ora plecării trenului.
 - când legitimația de călătorie tip pass (RPT) neutilizată este prezentată de călător pentru restituire înainte de prima zi de valabilitate.
 - când titlurile de rezervare (rezervare loc) sunt prezentate de călător pentru restituire înainte de ziua/ora plecării trenului

În aceste cazuri prețul se restituie cu reținerea unui comision.

Restituirea este solicitată de către client printr-o cerere de restituire adresată întreprinderii feroviare emitente.

- Cererea de restituire trebuie adresată în scris de către călător și depusă:
 - cel mai târziu într-o lună după expirarea duratei de valabilitate, pentru legitimațiile de călătorie fără rezervare integrată (NRT),
 - înainte de ziua/ora plecării trenului, pentru legitimațiile de călătorie cu rezervare integrată (IRT) sau pentru titlurile de rezervare,
 - înainte de începerea valabilității, pentru legitimațiile de călătorie tip pass (RPT), la orice unitate emitentă (stație sau agenție).
- 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 (adresele întreprinderilor de transport se găsesc în SCIC NRT).
- Cererea de restituire trebuie însoțită în mod obligatoriu de legitimația de călătorie/titlul de rezervare în original, inclusiv coperta proprie, dacă există (ex: legitimații de călătorie emise manual, oferte de tip pass).
- În cazul în care, legitimațiile de călătorie/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/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, e- mail, 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. Menționăm că, în cazul în care solicitantul nu posedă aceste date, va trebui să numească o persoană de contact cu domiciliul în România, pentru ca suma restituită să poată fi transmisă acestei persoane.
- Cererile de restituire pot fi soluționate pe loc, dacă acest lucru este posibil, sau într-un termen de 1–3 luni de către serviciul central specializat (după primirea dosarului cu toate piesele justificative furnizate de către călător).
- Cerererea de restituire care nu poate fi soluționată pe loc, va fi înregistrată în unitate, iar călătorul va primi un număr de înregistrare pentru dosarul respectiv. Ulterior dosarul va fi trimis către serviciul central specializat, în cel mai scurt timp posibil.
- Serviciul central specializat efectuează restituiri pentru:
 - legitimațiile de călătorie fără rezervare integrată parțial utilizate;
 - legitimațiile de călătorie care nu au fost achitate cu numerar (sunt achitate cu alte instrumente bancare, având înscrisă mențiunea „CB-card bancar”) sau pentru care s-a emis factură fiscală;
 - legitimațiile de călătorie emise manual în altă lună decât cea în care se solicită restituirea
 - legitimațiile de călătorie de grup prezentate la restituire cu mai puțin de 3 zile înainte de data începerii valabilității.
 - legitimațiile Interrail pentru care cererea este depusă după începerea perioadei de valabilitate
 - situațiile în care operațiile de restituire nu pot fi executate prin sistemul electronic de emisie (cu mesaj de avertizare în cadrul aplicației specifice sau din motive tehnice).
- Condițiile particulare de transport internațional (SCIC) stabilesc dacă o legitimație de călătorie, cu sau fără titlu de rezervare, poate fi sau nu restituită și în ce condiții. Acestea pot fi consultate la birourile de vânzare a legitimațiilor de călătorie în trafic internațional.
- Atunci când călătoria devine imposibilă din vina căii ferate (greve, anulări de trenuri, pierderi de legături, etc.) restituirea va fi fără reținere de comision, cu excepția legitimațiilor de tip pass (InterRail) care vor fi tratate conform dispozițiilor specifice acestora.