

## **Informații utile pentru călători privind restituirea legitimațiilor de călătorie și a rezervărilor în trafic internațional**

CFR Călători tratează toate solicitările de restituire adresate de călătorii care au cumpărat legitimații de călătorie/ rezervări internaționale atât de la birourile sale de vânzare cât și online de pe site-ul [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro) .

În cazul în care legitimația de călătorie internațională este emisă de o întreprindere feroviară străină, călătorii vor adresa cererea de restituire către întreprinderea emitentă a legitimației de călătorie. Adresele întreprinderilor de transport europene se găsesc în Anexa 1 la SCIC NRT.

Dacă se îndeplinesc cerințele comerciale de restituire, iar plata legitimațiilor de călătorie a fost efectuată cu numerar, solicitarea călătorului poate fi tratată pe loc, fără depunerea unei cereri de restituire.

În situația în care restituirea nu este posibilă pe loc la ghișeu (exemplu: valabilitatea legitimației de călătorie a început și nu are viza de neutilizare aplicată, utilizare parțială, plata a fost efectuată cu card bancar, online, etc.) **călătorul trebuie să completeze și să depună o cerere de restituire.**

În acest caz solicitarea clientului va fi tratată ulterior în centralul CFR Calatori.

Cererea de restituire va fi completată obligatoriu de către călător, pe formularul standard și va fi depusă la unul din birourile emitente de legitimații de călătorie în trafic internațional.

Cererea de restituire va fi însoțită obligatoriu de:

- legitimațiile de călătorie în original
- rezervările în original (dacă există)
- coperti, pentru legitimațiile Interrail
- alte piese justificative (atestări de întârziere, certificate medicale sau de deces, etc), dacă este cazul.

**Modul de plată utilizat în cazul restituirii este identic cu cel ales pentru achiziționarea legitimațiilor de călătorie/ rezervărilor.**

**Termenul de depunere al cererii de restituire** este de maxim 1 lună după expirarea perioadei de valabilitate pentru legitimațiile de călătorie fără rezervare inclusă, legitimațiile de călătorie cu rezervare inclusă și rezervari. Pentru legitimațiile de călătorie Interrail termenul de depunere a cererii este de maxim 1 an de la data emiterii legitimației.

**1. Restituirea legitimațiilor de călătorie NRT (legitimații de călătorie fără rezervare inclusă)**  
Legitimația de călătorie NRT neutilizată total sau parțial, este prezentată de călător pentru restituirea prețului călătoriei neefectuate, până cel mai târziu 1 lună de la expirarea valabilității legitimației de călătorie.

Începând cu prima zi de valabilitate neutilizarea totală sau parțială trebuie confirmată pe verso-ul legitimației de călătorie. Legitimațiile de călătorie prezentate la restituire înainte de prima zi de valabilitate nu necesită aplicarea vizei de neutilizare.

- **Restituirea legitimațiilor de călătorie emise în baza ofertelor NRT/ NRT Flex, EST-VEST, SET**

Legitimațiile de călătorie internațională, emise în baza ofertelor NRT, NRT Flex, EST-VEST, SET permit restituirea până cel mai târziu 1 lună de la expirarea valabilității legitimației de călătorie, dacă viza de neutilizare a fost aplicată la ghișeu în perioada de valabilitate a legitimației de călătorie.

*Restituire totală* : CFR Călători reține un comision de 10% din prețul legitimației de călătorie, dar minim 3 euro/călător.

*Restituire parțială*: Se face numai de către Compartimentul Deconturi și Venituri Internaționale al SNTFC CFR Călători. Se restituie călătorului diferența între tariful plătit de călător și tariful integral al parcursului efectuat. Valoarea reținută ca și comision de restituire va fi de 10% din suma ce trebuie restituită (suma convenită călătorului), minim 3 Euro/ călător.

- **Restituirea legitimațiilor de călătorie emise in baza ofertelor de GRUP**

Restituirea legitimației de călătorie în trafic internațional emise pentru Grupuri se face de către orice birou emitent de legitimații de călătorie internațională (stație sau agenție) până cel târziu cu 3 zile înainte de data începerii valabilității legitimației de călătorie. În celelalte cazuri se vor întocmi dosare de restituire ce vor fi transmise spre tratare Compartimentului Deconturi și Venituri Internaționale.

*Restituire totală* : CFR Călători reține un comision de 10% din prețul legitimației de călătorie, dar minim 3 euro/călător.

*Restituire parțială*: Se face numai de către Compartimentul Deconturi și Venituri Internaționale al SNTFC CFR Călători. Se restituie călătorului diferența între tariful plătit de călător și tariful integral al parcursului efectuat. Valoarea reținută ca și comision de restituire va fi de 10% din suma ce trebuie restituită (suma convenită călătorului), minim 3 Euro/ călător.

- **Restituirea legitimațiilor de călătorie emise in baza ofertelor SMART NoFLEX și SMART SemiFLEX**

Legitimațiile de călătorie internațională, emise în baza ofertei :

- SMART NoFLEX NU permit restituirea ;
- SMART SemiFLEX permit restituirea numai înainte de prima zi de valabilitate, cu taxă de restituire 25% din prețul biletului, dar minim 3 euro/călător.

Călătorul poate solicita restituirea legitimației de călătorie internațională SMART SemiFLEX emisă pentru călătoria de dus sau restituirea legitimației de călătorie internațională SMART SemiFLEX emisă pentru călătoria de întors. În această situație NU se consideră restituire parțială și casiera poate trata în stație/agenție solicitarea pentru cele plătite cu numerar, iar pentru cele achitate cu card bancar se vor trata în central de către Compartimentul Deconturi și Venituri Internaționale .

- **Restituirea legitimațiilor de călătorie emise in baza ofertelor Mic trafic de frontieră si CFR-BDZ Regio**

Aceste legitimații de călătorie permit restituirea numai înainte de prima zi de valabilitate și NU permit restituirea parțială.

*Restituire totală*: CFR Călători reține un comision de 10% din prețul legitimației de călătorie, dar minim 3 euro/călător

## **2. Restituirea legitimațiilor de călătorie Interrail**

Legitimațiile de călătorie Interrail neutilizate se restituie, cu reținerea unui comision de 15 %, de către birourile emitente în trafic internațional (stații și agenții) înainte de prima zi de valabilitate.

Solicitările de restituire trebuie să fie adresate de călători înainte de prima zi de valabilitate a legitimației de călătorie. Cererea de restituire poate fi depusă în termen de maxim 1 an de la data emiterii pass-ului Interrail, cu mențiunea de neutilizare „NOT USED” (NEUTILIZAT), aplicată înainte sau în prima zi de valabilitate a legitimației de călătorie.

Legitimațiile Interrail Pass depuse pentru restituire trebuie să fie însoțite obligatoriu și de coperti.

În situații excepționale (ex.: deces, boală, etc.) restituirea este posibilă, iar tratarea dosarului se va efectua de către Compartimentul Deconturi și Venituri Internaționale.

### 3. Restituirea legitimațiilor de călătorie cu rezervare inclusă (IRT)

Legitimația de călătorie IRT este prezentată de călător pentru restituirea prețului, înainte de ziua/ora plecării trenului cu preț global, conform dispozițiilor comerciale specifice în vigoare;

Restituirea legitimațiilor de călătorie de tip IRT se efectuează cu reținerea unui comision, care este stabilit de gestionarul fiecarui tren și este disponibil în sistemul electronic de vânzare și rezervare.

Restituirea totală a legitimațiilor de călătorie emise la trenurile cu preț global (legitimație de călătorie și rezervare) se face conform particularităților specifice fiecărui tren cu preț global, utilizând obligatoriu procedurile specifice din cadrul sistemului electronic de emitere.

În cazul în care o legitimație de călătorie cu rezervare inclusă (IRT), a fost emisă pentru mai mulți călători, restituirea poate fi efectuată în cazul în care o parte dintre aceștia renunță la călătorie.

Legitimațiile de călătorie internațională, emise în baza ofertei SMART Prietenia nu permit schimbul și restituirea.

### 4. Restituirea rezervărilor

Rezervările neutilizate la vagoanele clasă din trenurile cu supliment sau la vagoanele de dormit și cușetă sunt prezentate de călător pentru restituirea prețului, înainte de ziua/ora plecării trenului.

Restituirea rezervărilor se efectuează cu reținerea unui comision, care este stabilit de gestionarul fiecarui tren și este disponibil în sistemul electronic de vânzare și rezervare.

Restituirea rezervărilor la vagonul clasă este exclusă, excepție cazul în care locul nu a fost utilizat din vina căii ferate.

Restituirea rezervărilor la vagoanele clasă din trenurile cu supliment se face cu reținerea unui comision, atunci când locul este anulat cel mai târziu în ziua plecării trenului (înainte de ora de plecare a acestuia înscrisă pe legitimația de călătorie).

Restituirea suplimentelor de pat/cușetă pentru vagoanele de dormit / cușetă CFR Călători se face astfel:

- cu reținerea unui comision de 20 %, minim 3 EUR pe călător, atunci când locul este anulat cel mai târziu cu o zi înainte de plecarea trenului, excepție trenul 460/461, la care se reține un comision de 10%, minim 3 EUR pe călător;
- cu reținerea unui comision de 50%, minim 3 EUR pe călător, atunci când locul este anulat cel mai târziu în ziua plecării trenului, înainte de ora de plecare a acestuia înscrisă pe legitimația de călătorie.

Nu se acordă nicio restituire pentru solicitările adresate după plecarea trenului, cu excepția cazului în care este vina căii ferate.

Rezervările de locuri (vagon clasă, vagon cușetă) în legătură cu legitimațiile de călătorie emise în baza ofertei SMART NoFLEX nu permit restituirea.

Rezervările de locuri în legătură cu legitimațiile de călătorie emise în baza ofertei SMART SemiFLEX permit restituirea numai înainte de prima zi de valabilitate. Taxa reținută ca și comision de restituire la vagon cușetă/dormit este de 20% din prețul rezervării, minim 3 Euro pe călător.

### 5. Restituirea legitimațiilor de călătorie neutilizate din vina căii ferate

Legitimațiile de călătorie neutilizate din vina căii ferate vor fi restituite de către unitățile emitente (stații sau agenții) fără reținerea niciunui comision dacă acestea au fost **achitate cu numerar**, în baza aprobării din centralul CFR Călători sau a avizării speciale pentru aceste cazuri.

Pentru restituirea legitimațiilor de călătorie care nu au fost achitate cu numerar, călătorii vor completa cereri de restituire și le vor depune la biroul emitent de legitimații de călătorie în trafic internațional împreună cu legitimațiile de călătorie/ rezervările originale.

## 6. Tratarea restituirilor în centralul CFR Călători

Operațiile de restituire se efectuează de către Compartimentul Deconturi și Venituri Internaționale din centralul CFR Călători, în următoarele cazuri:

- legitimațiile de călătorie care nu au fost achitate cu NUMERAR (sunt achitate cu alte instrumente bancare, având înscrisă pe legitimația de călătorie/ rezervare mențiunea „CB”);
- legitimațiile de călătorie de tip NRT care au fost utilizate parțial. Se restituie călătorului diferența între tariful plătit de călător și tariful integral al parcursului efectuat. Valoarea reținută ca și comision de restituire va fi de 10 % din suma ce trebuie restituită (suma convenită călătorului), minim 3 Euro/ călător;
- legitimațiile de călătorie de tip RPT care au fost utilizate parțial. Întreprinderea feroviară emitentă a legitimațiilor de călătorie RPT poate contacta Eurail BV pentru o restituire parțială, dacă biletul nu a putut fi complet utilizat din motive justificate (exemplu: moartea călătorului, boală gravă a călătorului sau accident). În această situație trebuie să prezinte cererea de restituire împreună cu toate actele justificative: certificat de deces, certificat medical, dovada repatrierii sau bilet de avion de întoarcere. Cazurile speciale vor fi înaintate la Eurail BV, care va decide cu privire la o posibilă restituire. Dacă se admite restituirea, suma restituită va fi calculată în funcție de numărul de zile de valabilitate utilizate sau, în cazul unui Pass continuu, de numărul de zile consumate. Valoarea reținută ca și comision de restituire va fi de 15 % din suma ce trebuie restituită (suma convenită călătorului)
- legitimațiile de călătorie de tip NRT, RPT care nu au fost utilizate, dar pentru care cererea de restituire a fost depusă după expirarea perioadei de valabilitate a legitimației;
- legitimațiile de călătorie de grup care sunt prezentate la restituire cu mai puțin de 3 zile înainte de data începerii valabilității;
- legitimații Interrail pentru care cererea este depusă începând din prima zi de valabilitate cu respectarea reglementărilor în vigoare referitoare la aplicarea vizei de neutilizare;
- restituirea nu poate fi efectuată din cauza monetarului insuficient aflat în gestiunile din întreaga unitate și numai în baza aprobării dată prin dispecerii Serviciului Exploatare Sisteme Electronice Rutare;
- restituire parțială: se restituie călătorului diferența între tariful plătit de călător și tariful integral al parcursului efectuat. Valoarea reținută ca și comision de restituire va fi de 10% din suma ce trebuie restituită (suma convenită călătorului), minim 3 Euro/ călător.
- orice altă solicitare de restituire care nu poate fi tratată la ghișeu (motive tehnice, de sistem electronic, emiteri manuale, etc.)

**Restituirea legitimațiilor de călătorie internațională cumpărate online de pe site-ul [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro) se face conform termenilor și condițiilor disponibile aici : <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro/>**