

# Manual de utilizare

## Solicitarea online de servicii pentru persoane cu mobilitate redusa

**Cuprins:**

- 1. Autentificare**
- 2. Condiții solicitare asistență PRM**
- 3. Metodologia de înregistrare a unui solicitări de servicii de asistență pentru persoanele cu dizabilitate**
  - 3.1 Completare cerere, fără rezervarea locurilor**
  - 3.2 Completare cerere asigurare servicii și de rezervare a locurilor**
  - 3.3 Fără Autentificare**
- 4. Verificare stare cerere**
- 5. Renunțare cerere**

# Aplicația de solicitare servicii de asistență

## 1. Autentificare

Pentru crearea unui cont este necesară completarea informațiilor despre utilizator, precum și acceptarea condițiilor de utilizare a website-ului și a politicii GDPR.

După completarea informațiilor și validarea acestora se va selecta opțiunea **Trimite**. Utilizatorul va primi un email de confirmare a contului împreună cu parola necesară autentificării. Contul dumneavoastră va deveni activ numai după ce veți da click pe link-ul primit în email.

Utilizatorii care și-au creat cont de utilizator în website-ul de cumparare bilete în trafic local pot cumparare bilete și în trafic internațional, nefiind necesară crearea unui alt cont

- Crearea contului de utilizator în pagina <https://bilete.cfrcalatori.ro>.

### Autentificați-vă

+40721990129 (L-D 8-20)  
@bileteonline@cfrcalatori.ro

Utilizator (email)

Parolă

Reține contul

**Conectare**

[Creați un cont de utilizator!](#)

[Ați uitat parola?](#)



Crează un cont și cumpără cu ușurință bilete online

Prenume \*

Nume de familie \*

Email \*

Număr de telefon \*

Parolă \*

Confirmare parolă \*

**Doresc să fiu notificat prin SMS în legătură cu comenzile mele**

**Accept politica de confidențialitate \***

**Accept termenii și condițiile \***

**Doresc să fiu informat ocazional despre ofertele promoționale CFR Călători prin email**

**Trimite**

După transmiterea cererii (prin acționarea butonului "Trimite"), veți primi un email cu un link (pe adresa de email declarată în acest formular). Contul dvs. va deveni activ numai după ce veți da click pe link-ul primit în email.

În cazul în care un utilizator și-a uitat parola este necesară completarea câmpului Nume utilizator (email) și apăsarea butonului **Trimite**. În cazul în care numele de utilizator este valid, o nouă parola va fi trimisă la adresa de email specificată.

În cazul în care se dorește modificare **date cont de utilizator** acest lucru se poate realiza în fereastra de **Modifică datele contului**. După actualizarea informațiilor se va apăsa pe butonul **Salvează modificările**.

Pentru schimbarea parolei se va accesa fereastra **Schimbă parola**, unde se vor completa câmpurile: Parolă veche, Parolă nouă și Confirmare parolă nouă. După completarea și validarea câmpurilor se va selecta opțiunea **Schimbă parola**.

## 2. Condiții pentru a solicita asistență PRM

- Pentru a beneficia de serviciile de asistență PRM pe calea ferată, este necesar să le **solicitați cel mai târziu cu 48 ore înainte de data călătoriei**, cu precizarea tuturor detaliilor necesare (date de identificare, dizabilitate, servicii necesare, etc.).
- Pentru a efectua o comandă online trebuie autentificare ca utilizator.
- Cererea de asistență PRM se poate solicita cu sau fără autentificare.
- **Conectarea la pagina de web** - Utilizatorul accesează pagina <https://bilete.cfrcalatori.ro>, apoi apasă fereastra „Asistență PRM”.

### Rute + cumpără

+40731990129 (L-D 8-20)  
@bileteonline@cfrcalatori.ro

De la

Până la

Data plecării

### Mersul trenurilor astăzi

- [Rute trenuri București Nord - Constanța](#)
- [Rute trenuri Constanța - București Nord](#)
- [Rute trenuri București Nord - Cluj-Napoca](#)
- [Rute trenuri Cluj-Napoca - București Nord](#)
- [Rute trenuri București Nord - Iași](#)
- [Rute trenuri Iași - București Nord](#)
- [Rute trenuri București Nord - Brașov](#)
- [Rute trenuri Brașov - București Nord](#)
- [Rute trenuri București Nord - Timișoara Nord](#)
- [Rute trenuri Timișoara Nord - București Nord](#)
- [Rute trenuri București Nord - Craiova](#)
- [Rute trenuri Craiova - București Nord](#)

### Info

<b>Rute + cumpără</b> Pentru a afla trenurile dintr-o stație în alta, sunteți în pagina potrivită. Tastați stațiile, selectați data călătoriei și apăsați pe "Caută". <input type="button" value="Continuă"/>	<b>Comenzi</b> Vizualizați toate biletele dumneavoastră online și administrați-le. <input type="button" value="Continuă"/>
<b>Trenul meu</b> Călătoriți cu un tren anume și vreți să-i aflați timpul de oprire în stații sau parcursul în timp real (întârzierea)? <input type="button" value="Continuă"/>	<b>Plecări/sosiri</b> Vreți să aflați toate trenurile care vin și pleacă dintr-o stație anume? Accesați această pagină. <input type="button" value="Continuă"/>
<b>Asistență PRM</b> Aveți nevoie de ajutor la îmbarcarea în tren sau la deplasarea în gară? Completați o cerere de asistență. <input type="button" value="Continuă"/>	<b>Înregistrare studenți bilete online</b> Completați un formular online și după ce universitatea va confirma că sunteți student, puteți cumpăra online sau de la automate. <input type="button" value="Continuă"/>

- Compeltarea formularului online se deschide următoarea pagina:

## Asistență PRM

+40731990129 (L-D 8-20)  
@bileteonline@cfrcalatori.ro

Pentru a completa și vedea mai ușor cererile dumneavoastră, vă sfătuim să vă **autentificați** în contul CFR Călători sau să **creați** unul.

### Cumpără un bilet online cu cerere PRM inclusă

Completați o cerere PRM în timp ce cumpărați un bilet online. La pasul 7, "Datele pasagerilor", alegeți opțiunile de asistență PRM. La acest moment, facilitățile legii 448/2006 sunt disponibile doar la casa de bilete.

### Cerere PRM nouă pentru un bilet existent sau care se va cumpăra ulterior

Completați o cerere PRM dacă aveți deja un bilet (online sau de la casa de bilete) sau dacă doriți să vă cumpărați ulterior un bilet de la casa de bilete.

### Vizualizare cerere individuală

Vizualizați o cerere PRM deja completată.

### 3. Metodologia de înregistrare a unui solicitări de servicii de asistență pentru persoanele cu dizabilitate

#### 1.1 Completare cerere, fără rezervarea locurilor

Atunci când se dorește asigurarea asistență PRM pentru un bilet existent sau care se va cumpăra ulterior apăsați butonul „Adaugă”.

Cerere PRM nouă pentru un bilet existent sau care se va cumpăra ulterior

Completați o cerere PRM dacă aveți deja un bilet (online sau de la casa de bilete) sau dacă doriți să vă cumpărați ulterior un bilet de la casa de bilete.

Adaugă

- **Dizabilitate** (se va alege din listă tipul de dizabilitate)

## Asistență PRM

+40731990129 (L-D 8-20)  
@ bileteonline@cfrcalatori.ro

### Pași

1. Dizabilități și serviciile necesare

2. Date de contact

3. Date bilet

4. Confirmarea cererii

Ce fel de dizabilitate aveți?

- Dizabilitate motorie
- Dizabilitate mentală
- Dizabilitate auditivă
- Dizabilitate vizuală

- În funcție de dizabilitate se va selecta/completa informațiile solicitate de către formular (modalitatea de deplasare, serviciile oferite, număr bagaje, greutatea, alte mențiuni dacă este cazul – prin selectarea căsuței dorite, mențiuni) apăsați butonul – **Pasul următor**.

**Pași**

1. Dizabilități și serviciile necesare      2. Date de contact      3. Date bilet      4. Confirmarea cererii

Ce fel de dizabilitate aveți?

Dizabilitate motorie  
 Dizabilitate mentală  
 Dizabilitate auditivă  
 Dizabilitate vizuală

Modalitatea de deplasare:

Fără scaun rulant  
 Cu scaun rulant nepliabil  
 Cu scaun rulant pliabil

Greutatea scaunului:

<100 kg

Serviciile oferite:

Îmbarcarea și debarcarea a bagajelor, dacă este cazul  
 Îmbarcarea și debarcarea scaunului cu roțile nepliabil, cu călător  
 Îmbarcarea și debarcarea scaunului cu roțile nepliabil, fără călător

Doresc vagon cu locuri speciale PRM

Număr de bagaje:

0

Mențiuni:

Mențiuni

**Pasul următor**

- **Datele de contact** a persoanei cu dizabilitate respectiv a însoțitorului (acolo unde este cazul) apăsați butonul – **Pasul următor**.

## Pași

1. Dizabilități și serviciile necesare

2. Date de contact

3. Date bilet

4. Confirmarea cererii

Arată detalii

Prenume:

Nume:

Numar de telefon:

Email:

Certificat/carnet care atestă dizabilitatea (opțional):

Nume persoană de contact (opțional):

Numărul de telefon al persoanei de contact (opțional):

Număr însoțitori (opțional):

Pasul următor

- **Opțiuni de cumpărare bilet**

- **Îmi voi cumpăra un bilet ulterior în trafic intern** – apăsați butonul **Pasul următor**

## Pași

1. Dizabilități și serviciile necesare

2. Date de contact

3. Date bilet

4. Confirmarea cererii

Arată detalii

## Detalii bilet

Dacă doriți să achiziționați și un bilet online, vă rugăm să cumpărați inițial biletul, iar la pasul 7 "Datele pasagerilor" puteți bifa opțiunea de asistență PRM. La acest moment, facilitățile oferite de legea 448/2006 nu sunt disponibile online.

- Am bilet online în trafic intern
- Am bilet de la casa de bilete în trafic intern
- **Îmi voi cumpăra un bilet ulterior în trafic intern**
- Călătoresc în trafic internațional

Pasul următor

Pentru a planifica o călătorie vă redirecționează în pagina **Rute** unde se va completa stația de plecare/sosire, data de circulație prin selecția din calendar,continund prin butonul **Caută**, redirecționându-vă în pagina unde puteți selecta **trenul** cu care doriți să călătoriți, dacă doriți călătoria dus-întors selectați oferta biletul dus-întors, clasa de circulație, după finalizarea acestor pași se afișează cererea PRM cu toate detaliile selectate, pentru finalizarea cereri de asigurare asistență PRM după o verificare prealabilă a serviciilor selectate apăsați butonul - **Transmitere**.

1. Dizabilități și serviciile necesare

2. Date de contact

3. Date bilet

4. Confirmarea cererii

Prenume: I

Nume: I

Telefon: 0000000000

Email: mail@gmail.com

Dizabilități:

→ Dizabilitate motorie

Serviciile necesare:

→ Îmbarcarea și debarcarea a bagajelor, dacă este cazul

Număr de bagaje: 3

Greutatea bagajelor (kg): 50 kg

## Trenuri

04.11.2022 7:20 București Nord

IR 1581

Clasa a 2-a

# Vagon - Loc -

04.11.2022 9:31 Constanța

## Pasageri

(adult)

## Serviciile stațiilor:

### București Nord:

→ Asistență persoane cu mobilitate redusă (PRM)

→ Rampă (PRM)

→ Scaun cu roțile pliabil (PRM)

📍 Punctul de întâlnire : Sef Tura - Ghiseul 27

### Constanța:

→ Asistență persoane cu mobilitate redusă (PRM)

→ Rampă (PRM)

→ Scaun cu roțile pliabil (PRM)

📍 Punctul de întâlnire : Holul caselor de bilete

Punctul de întâlnire în stația de plecare:

Sef Tura - Ghiseul 27

Data și ora întâlnirii:

04.11.2022 6:50:00

Puteți cumpăra biletul până la:

03.11.2022 7:20:00

Data și ora până la care se poate renunța la cerere:

03.11.2022 7:20:00

Trimite

*Veți primi pe mailul declarant la autentificare, cererea de asigurare asistență PRM cu detaliile solicitate.*



- **Am bilet online în trafic intern**
- **Am bilet de la casa de bilete în trafic intern**

Atunci când aveți bilet de călătorie cumpărat de la orice stație de cale ferată sau online trebuie să introduceți corect **seria biletului și ora de plecare** a trenului sau a primului tren din rută dacă călătoriți cu mai multe trenuri successive.

## Asistență PRM

+40731990129 (L-D 8-2)  
@bileteonline@cfrcalatori.ro

### Pași

1. Dizabilități și serviciile necesare

2. Date de contact

3. Date bilet

4. Confirmarea cererii

Arată detalii

### Detalii bilet

Dacă doriți să achiziționați și un bilet online, vă rugăm să **cumpărați inițial biletul**, iar la pasul 7 "Datele pasagerilor" puteți bifa opțiunea de asistență PRM. La acest moment, facilitățile oferite de legea 448/2006 nu sunt disponibile online.

- Am bilet online în trafic intern
- Am bilet de la casa de bilete în trafic intern
- Îmi voi cumpăra un bilet ulterior în trafic intern
- Călătoresc în trafic internațional

Id-ul biletului online

Info

Id-ul biletului online

Ora și minutul plecării  
primului tren

Info

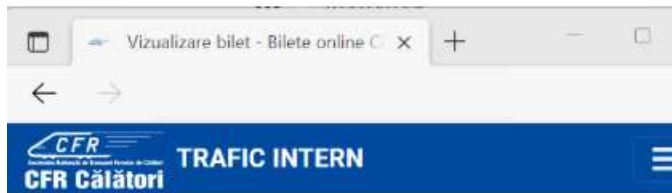
Oră

Minut

Pasul următor

- **Pentru biletul online (seria ID bilet și ora le regăsiți conform exemplului de mai jos)**

CFR Călători		ID bilet: 7105896
		LEGITIMAȚIE / TICKET
		No. of passengers: f Număr de călători:
Data cumpărării/Buy date: 18-Oct-2022		
30	De la/ Dep	→ Până la/ Arr
20-Oct-2022 06:24	București Nord	→ Iași
Data cumpărării/Buy date: 18-Oct-2022		30
Via		Preț Price
Validabilă la trenurile / Valid for: IR1661		Tarif integral 109
		Total de plată / Total amount - ONLINE 103,80
Informații legitimație / Travel ticket information:		
Info plecare / departure		Info destinație / arrival
De la / Departure		Până la/ Arr
20 - Oct 06:24	București Nord	→ Iași 12:19
Tren / Train: IR1661		Tip / Type res: Clasa 2/2-nd class
Vag / Car: 1		Locuri/Seats: 63
		Preț/Price: 103,80



+40731990129 (L-D 8-20)

@bileteonline@cfrcalatori.ro

## Vizualizare bilet

Operații pentru biletul: 7105896

Tip: Bilete/oferte standard  
 Cumpărat în 18.10.2022  
 Călătorie în 20.10.2022  
 De la București Nord  
 Până la Iași  
 Stare: **Plătită**

[Vezi ca PDF](#)

[Modifică biletul](#)

[Factură](#)

[Renunțare la călătorie](#)

[Înapoi la Rute + cumpără](#)

### Trenuri

● 20.10.2022 6:24 București Nord

IR 1661

Clasa a 2-a

# Vagon 1 Loc 63

CFR Călători		ID bilet: 7105896
		<b>LEGITIMAȚIE / TICKET</b>
Data cumpărării/Buy date: 18-Oct-2022		No. of passengers: 1 Număr de călători:
30	De la/ Dep 20-Oct-2022 06:24 Bucuresti Nord	→ Până la/ Arr 20-Oct-2022 12:19 Iasi
Valabilă la trenurile / Valid for: IR1661		Tarif integral 109 RON Total de plată / Total amount - ONLINE 103,80 RON
Informații legitimație / Travel ticket information:		
Info plecare / departure	Info destinație / arrival	Info tren / train
20 - Oct 06:24 Bucuresti Nord	→ Iasi 12:19	Clasa 2/2-nd class
Tren / Train: IR1661	Wag / Car: 1	Locuri/Seats: 63
		Preț/Price: 103,80

Vizualizare bilet - Bilete online C x

**CFR Călători** TRAFIC INTERN

+40731990129 (L-D 8-20)  
@bileteonline@cfrcalatori.ro

## Vizualizare bilet

Operații pentru biletul: 7105896

Tip: Bilete/oferte standard

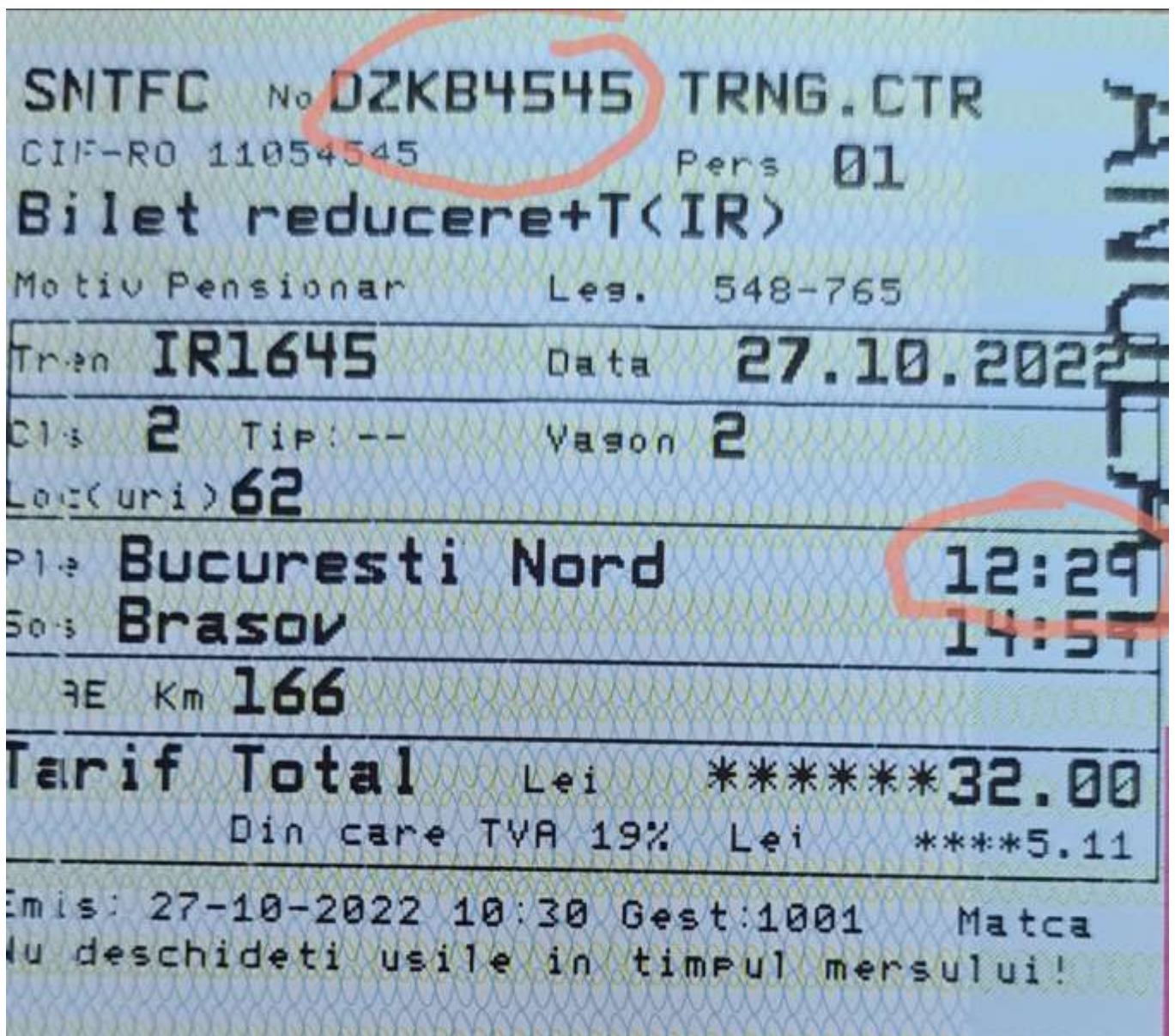
Unde să găsiți data și ora plecării primului tren din pagina bilet  
Călătorie în 20.10.2022  
De la București Nord  
Până la Iași  
Stare: **Plătită**

- Vezi ca PDF
- Modifică biletul
- Factură
- Renunțare la călătorie
- Înapoi la Rute + cumpărare

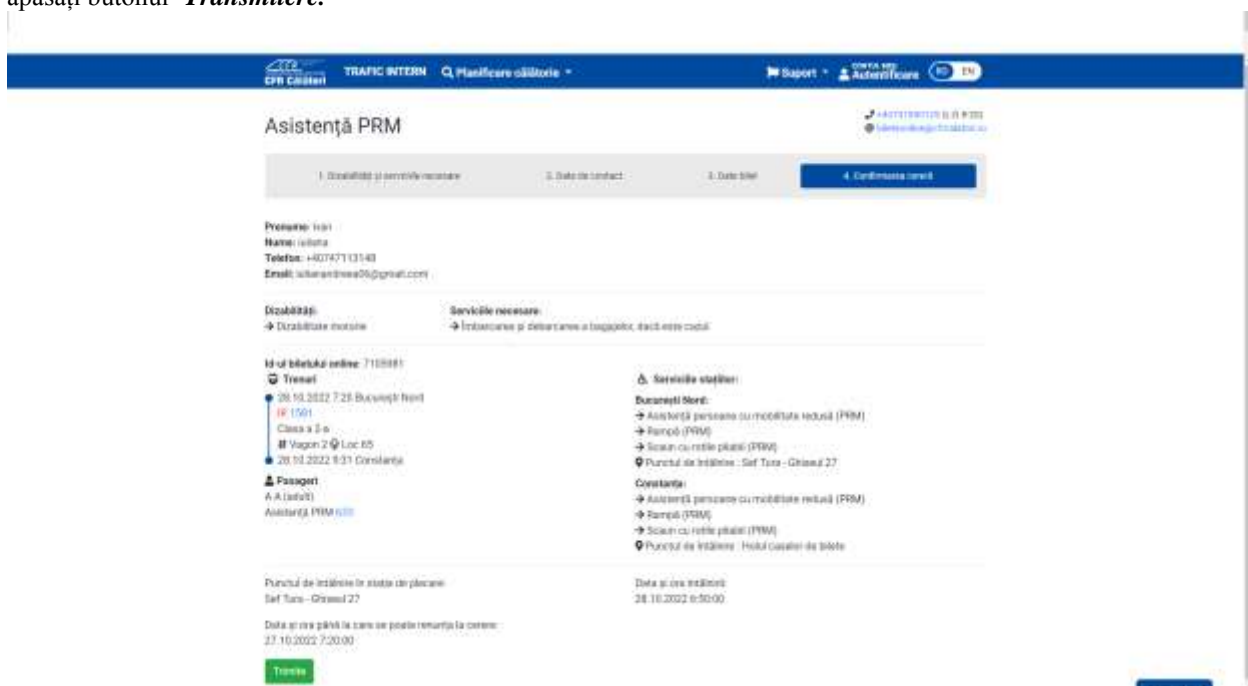
**Trenuri**

- 20.10.2022 6:24 București Nord
- IR 1661
- Clasa a 2-a

- Pentru biletul electronic (seria biletului și ora le regăsiți conform exemplului de mai jos)



Vă fi redirecționat în pagina de finalizare cererea de asigurare asistență PRM după o verificare prealabilă a serviciilor selectate apăsați butonul- **Transmitere**.



Veți primi pe mailul declarat la autentificare, cererea de asigurare asistență PRM cu detaliile solicitate.

## Călătoresc în trafic internațional

Se va completa din listă stația de plecare/sosire în trafic internațional, data călătoriei, ora, minutul, trenul, vagonul și locul. Dacă aveți bilet în trafic internațional și se dorește asistență asigurare PRM și în trafic intern atunci se apasă pe butonul **Adaugă un tren nou în călătorie – Pasul următor**. După finalizarea acestor pași trebuie să finalizați cererea de asigurare asistență PRM după o verificare prealabilă - **Transmitere**

- Am bilet online în trafic intern
- Am bilet de la casa de bilete în trafic intern
- Îmi voi cumpăra un bilet ulterior în trafic intern
- Călătoresc în trafic internațional

### Tren #1

Stație de plecare

Data plecării din stație

Ora și minutul plecării trenului

Stație de sosire

Data sosirii în stație

Ora și minutul sosirii trenului

Numărul trenului

Serviciu

Număr vagon și locuri (separate prin ,)

### Tren #2

Stație de plecare

Data plecării din stație

Ora și minutul plecării trenului

Stație de sosire

Data sosirii în stație

Ora și minutul sosirii trenului

Numărul trenului

Serviciu

Număr vagon și locuri (separate prin ,)

Elimină tren din călătorie

Adaugă un tren nou în călătorie

Pasul următor

1. Dizabilități și serviciile necesare

2. Date de contact

3. Date bilet

4. Confirmarea cererii

Prenume: |

Nume: |

Telefon: 0000000000

Email: mail@gmail.com

Dizabilități:

→ Dizabilitate motorie

Serviciile necesare:

→ Îmbarcarea și debarcarea a bagajelor, dacă este cazul

Număr de bagaje: 3

Greutatea bagajelor (kg): 50 kg

Bilet internațional

Trenuri

03.11.2022 12:00 Budapest-Keleti

Tren 378

Clasa a 2-a

# Vagon 425 Loc 33

04.11.2022 15:30 București Nord

04.11.2022 17:00 București Nord

Tren 1581

Clasa a 2-a

# Vagon - Loc -

04.11.2022 19:00 Constanța

Pasageri

(adult)

Serviciile stațiilor:

Budapest-Keleti:

→ Lipsă informații serviciu PRM

București Nord:

→ Asistență persoane cu mobilitate redusă (PRM)

→ Rampă (PRM)

→ Scaun cu rotile pliabil (PRM)

Punctul de întâlnire : Sef Tura - Ghiseul 27

Constanța:

→ Asistență persoane cu mobilitate redusă (PRM)

→ Rampă (PRM)

→ Scaun cu rotile pliabil (PRM)

Punctul de întâlnire : Holul caselor de bilete

Punctul de întâlnire în stația de plecare:

-

Data și ora întâlnirii:

03.11.2022 11:30:00

Data și ora până la care se poate renunța la cerere:

02.11.2022 12:00:00

Trimite

*Veți primi pe mailul declarant la autentificare, cererea de asigurare asistență PRM cu detaliile solicitate.*

## 1.2 Completare cerere asigurare servicii și de rezervare a locurilor

**ATENȚIE!** La achiziționarea biletului online nu beneficiați de reducerea în baza Legii 448/2006, iar locurile rezervate sunt aleatorii (nu oferă loc destinat persoanelor cu dizabilitate motorie)

„Cumpăra + Adaugă” atunci când se dorește asigurarea asistență PRM și achiziționarea legitimației de călătorie.

### Cumpăra un bilet online cu cerere PRM inclusă

Completați o cerere PRM în timp ce cumpărați un bilet online. La pasul 7, "Datele pasagerilor", alegeți opțiunile de asistență PRM. La acest moment, facilitățile legii 448/2006 sunt disponibile doar la casa de bilete.

[Cumpăra + Adaugă](#)

- În câmpul **Stație** se va introduce stația de plecare/sosire din listă
- În câmpul **Data** se va selecta data de circulație din calendar
- Se apasă pe butonul **Caută**

De la

Până la

Data plecării




Afișează câmpurile avansate

Caută

## Mersul trenurilor astăzi

- Rute trenuri București Nord - Constanța
- Rute trenuri Constanța - București Nord
- Rute trenuri București Nord - Cluj-Napoca
- Rute trenuri Cluj-Napoca - București Nord
- Rute trenuri București Nord - Iași
- Rute trenuri Iași - București Nord
- Rute trenuri București Nord - Brașov
- Rute trenuri Brașov - București Nord
- Rute trenuri București Nord - Timișoara Nord
- Rute trenuri Timișoara Nord - București Nord
- Rute trenuri București Nord - Craiova
- Rute trenuri Craiova - București Nord

## Info

### Rute + cumpără

Pentru a afla trenurile dintr-o stație în alta, sunteți în pagina potrivită. Tastați stațiile, selectați data călătoriei și apăsați pe "Caută".

### Comenzi

Vizualizați toate biletele dumneavoastră online și administrați-le.

Continuă

### Trenul meu

Călătoriți cu un tren anume și vreți să-i aflați timpii de oprire în stații sau parcursul în timp real (întârzierea)?

Continuă

### Plecări/sosiri

Vreți să aflați toate trenurile care vin și pleacă dintr-o stație anume? Accesați această pagină.

Continuă

### Asistență PRM

Aveți nevoie de ajutor la îmbarcarea în tren sau la deplasarea în gară? Completați o cerere de asistență.

Continuă

### Înregistrare studenți bilete online

Completați un formular online și după ce universitatea va confirma că sunteți student, puteți cumpăra online sau de la automate.

Continuă

- Se va alege trenul dorit prin apăsarea butonului **Cumpără**
- Se va alege **Clasa** de circulație în funcție de compunere trenului - accesați fereastra „**Pasul următor**”
- **Selectați călătorii** va alege numărul de călători (se va selecta „Adult” accesând + , dacă aveți și însoțitor/însoțitorii tot în câmpul – Adult se va adăuga 1,2...însoțitori accesând + ) - **Pasul următor**
- Vă va informa despre **Prețul** legitimației de călătorie „**Aveți de plată**” – **Pasul următor**
- **Autentificare** prin utilizatorul și parola declarata la crearea contului – **Conectare - Pasul următor**
- Selecția dumneavoastră în câmpul **Confirm selecția** - **Confirmarea selecției s-a realizat cu succes!** – **Pasul următor**
- În câmpul **Datele călătorului** se va introduce numele/prenumele solicitantului și se va bifa căsuța – **Asistență PRM**

## Pași

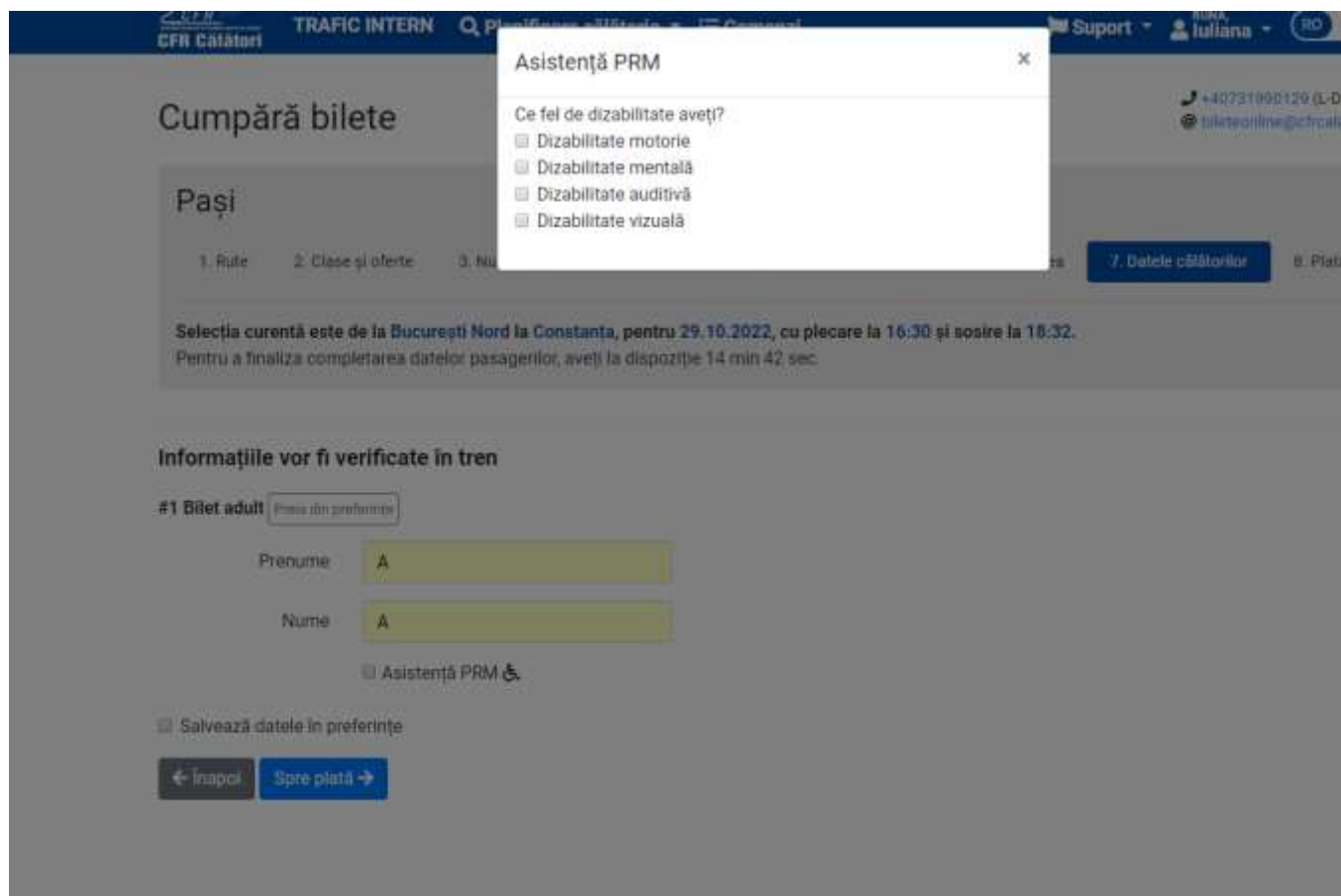
1. Rute
2. Clase și oferte
3. Numărul și tipul de călători
4. Prețul
5. Contul dvs.
6. Confirmarea
7. Datele călătorilor
8. Plata

Selecția curentă este de la **București Nord** la **Constanța**, pentru **29.10.2022**, cu plecare la **7:20** și sosire la **9:31**.  
Pentru a finaliza completarea datelor pasagerilor, aveți la dispoziție 14 min 48 sec.

## Informațiile vor fi verificate în tren

#1 Bilet adult Prenume Nume  Asistență PRM   Salvează datele în preferințe[← Înapoi](#)[Spre plată →](#)

- În câmpul **Asistență PRM** se va selecta dizabilitatea, modalitatea de deplasare, serviciile oferite, număr bagaje, greutatea, alte memțiuni dacă este cazul – selectați căsuța **Adaugă**



The screenshot shows the 'Cumpără bilete' page with a modal window titled 'Asistență PRM'. The modal asks 'Ce fel de dizabilitate aveți?' and lists four options: 'Dizabilitate motorie', 'Dizabilitate mentală', 'Dizabilitate auditivă', and 'Dizabilitate vizuală'. The background page shows the 'Pași' section with the current step being '7. Datele călătorilor'. The train selection is from București Nord to Constanța on 29.10.2022, departing at 16:30 and arriving at 18:32. The passenger information section shows 'Prenume' and 'Nume' both filled with the letter 'A'. The 'Asistență PRM' checkbox is checked.

- Selectați câmpul **Spre plată**, vă direcționează către plata biletului online unde veți primi pe mailul declarant la autentificare, biletul online, confirmarea plăți online și cererea de asigurare asistență PRM cu detaliile solicitate.



Plata biletului a fost efectuată cu succes. În tren, transmiteți conductorului Id-ul de comandă [redacted]. Sperăm să aveți parte de o călătorie plăcută în 29.10.2022 de la București Nord la Constanța cu trenurile CFR Călători!



**În toate cazurile emunerate mai sus solicitantul va primi pe adresa de mail declarată un mail cu numărul înregistrării cererii și parola cu care va putea consulta starea cereri PRM.**

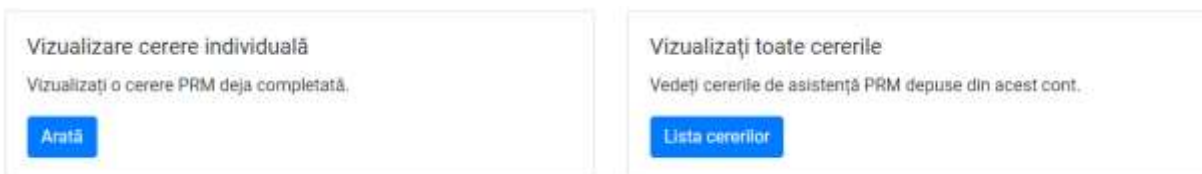
## 2. Verificare stare cerere

Cu datele primite pe mail, respectiv: număr cerere și parolă, solicitantul poate afla starea în care se află cererea.

O cerere poate avea următoarele stări posibile:

- Procesare, cererea a fost înregistrată și dată spre analiză către responsabilii CFR Călători
- Aprobată, cererea a fost aprobată
- Anulată, cererea NU a fost aprobată (anulată de către solicitant sau de către responsabilii CFR Călători)

“Consultare Cerere” din bara de meniu *Contul Meu* se deschide fereastra “Asistență PRM”



**Vizualizare cerere individual**, în această fereastră, solicitantul va introduce:

- Numărul primit pe e-mail de înregistrare a cereri
- E-mailul de utilizator
- Parola primită pe e-mail

Cererile în starea *Procesată*, *Aprobată*, solicitantul va primi pe e-mail confirmarea asigurării solicitate/sau alte date relevante în legătură cu serviciile de asigurare PRM.

**Vizualizați toate cererile**, va afișa toate cererile introduse de către solicitant din contul de utilizator.

## 3. Renunțare cerere

**Renunțarea la cerere se face cu cel puțin 12 ore înainte de începerea călătoriei.**

**Dacă aveți achiziționate legițimații de călătorie în trafic intern online se va introduce și cerere pentru restituirea contravalori legițimației de călătorie prin:**

- **Autentificare- Comenzi** (pe bara de sus a ecranului), **Lista biletelor**, selectare **ID** bilet online din stanga ecranului, renunțare la călătorie.

Dacă se dorește renunțarea la serviciile de asistență solicitate, călătorul poate renunța prin prin apăsarea butonului “*Renunță la cerere*” astfel:

### ***Direct din mailul declarant la autentificare***

Sistemul afișează toate informațiile despre cererea PRM introdusă, inclusiv starea în care se află cererea. Dacă accesați link-ul următor pentru a vizualiza cererea în website: [Apăsați aici](#)“, cererea se va putea anula prin apăsarea butonul ***Renunțare la cerere***.

***Din contul meu*** „, Asistență PRM “ vizualizare cerere individual/toate cererile

The image shows two buttons from a user interface. The left button is titled 'Vizualizare cerere individuală' and has the text 'Vizualizați o cerere PRM deja completată.' below it, with an 'Arată' button underneath. The right button is titled 'Vizualizați toate cererile' and has the text 'Vedeți cererile de asistență PRM depuse din acest cont.' below it, with a 'Lista cererilor' button underneath.

### ***Vizualizare cerere individuală***

- ***Renunțarea la cerere*** , se va introduce ID cerere, mail, codul primit pe mail declarat.

#### Vizualizare cerere PRM

+40731990129 (L-D 8-20)  
@bileteonline@cfrcalatori.ro

Căutare bazată pe Id

Id cerere

Accesează

Căutare bazată pe codul de acces

Email

Codul primit pe email

Accesează

Le găsiți pe mail în forma:

Cererea cu numărul de înregistrare **111** a fost transmisă cu succes! Statusul acesteia este Aprobata. Puteți verifica în continuare eventualele modificări ale stării cererii prin autentificarea cu ajutorul email-ului și parolei: **999933**. Vă mulțumim și vă mai așteptăm.

### ***Vizualizați toate cererile***

- ***Renunțarea la cerere***, se face prin apăsarea butonului ***Lista cererilor***.

După ce se deschide lista cererilor introduse de către solicitant se va alege cererea pe care doriți să o anulați cu numărul de înregistrare primit pe mailul declarant.

Cererea cu numărul de înregistrare **111** a fost transmisă cu succes! Statusul acesteia este Aprobata. Puteți verifica în continuare eventualele modificări ale stării cererii prin autentificarea cu ajutorul email-ului și parolei: 999933. Vă mulțumim și vă mai așteptăm.

Pentru oricare din forma de renunțare a cereri PRM optați, veți primi automat pe mail mesajul : Cererea cu numărul de înregistrare 111 a fost anulată. Vă mulțumim!

Confirmați renunțarea la cererea PRM?

Puteți anula solicitarea PRM până la 28.10.2022 16:30.

După renunțarea la cerere, biletul de călătorie va continua să fie valabil.

Renunță la cerere

### 1.3 Fără Autentificare

În aceasta caz puteți să depuneți doar solicitare asigurare cerere PRM cu toate detaliile cerute de aplicație (nume, prenume, telefon, adresă de mail) unde veți primi pe mail declarant detaliile, starea cereri PRM și ID biletului de călătorie în urma căruia se vor achizitiona legitimațiile de călătorie de regulă din stația de plecare cu cel puțin 12 ore înaintea de data călătoriei.

ID biletului în urma căruia se vor achizitiona legitimațiile de călătorie se poate transmite și către o alta stație doar prin solicitarea în scris de către solicitant la rubrica „**Mențiuni**”.

În cazul în care solicitantul dorește cumpărarea de bilete online și solicită și introducerea de cerere PRM, sistemul nu permite acest lucru doar dacă aveți un cont de autentificare.