

***Termeni și Condiții Generale  
de vânzare și de utilizare a site-ului***  
**<https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro>**

## **Preambul**

CFR Călători propune spre vânzare pe site prestații feroviare care constau în bilete internaționale de tren pentru călătoria cu trenul în traficul internațional.

Biletele de tren pentru călătoriile internaționale se pot cumpăra prin intermediul site-ului <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro>

## **1.Generalități**

Prestația feroviară disponibilă pe acest site este cea angajată de către CFR Călători în cadrul colaborării internaționale din domeniu de activitate cu ceilalți transportatori feroviari străini.

Prestațiile feroviare sunt vândute în numele și sub responsabilitatea CFR Călători.

## **Definiții**

*Comandă* - toate cererile de bilete și rezervări efectuate și validate de către utilizator pe site-ul <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro>;

*Termeni și Condiții Generale* - prezentele Condiții Generale de vânzare și utilizare;

*Termeni și Condiții Specifice* - Condițiile Specifice prestațiilor feroviare, disponibile pe site înaintea validării oricărei comenzi;

*Prestație feroviară* - bilete internaționale și rezervările de locuri aferente pentru călătoria cu trenul;

Termenul *bilet internațional* este echivalent cu *legitimație de călătorie*;

*Utilizator* - orice persoană care accesează site-ul <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro>;

Termenul *Utilizator* este echivalent cu *dumneavoastră*.

## **2. Utilizare site**

### **2.1. Condiții utilizare site**

Vă rugăm să citiți cu atenție prezentele Condiții Generale care trebuie acceptate la crearea contului de utilizator.

Se recomandă descărcarea și/sau imprimarea și păstrarea unei copii.

Comanda prestației feroviare poate fi finalizată numai de către utilizatorii înregistrați care au luat la cunoștință și au acceptat prezentele Condiții Generale, precum și Condițiile Specifice prezentate utilizatorului înainte de efectuarea plății.

Fără acceptarea Condițiilor, continuarea procesului de cumpărare este imposibil.

Accesul la site <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro> este fără restricții.

Utilizatorul trebuie să aibă vârsta de cel puțin 18 ani pentru a fi capabil din punct de vedere juridic să contracteze și să utilizeze acest site conform prezentelor Condiții Generale.

Dumneavoastră sunteți responsabil financiar de utilizarea site-ului făcută atât în nume propriu cât și de către terți în numele dumneavoastră, inclusiv de minori, excepție fiind situația în care se demonstrează că utilizarea frauduloasă nu este rezultatul greșelii sau neglijenței dumneavoastră.

Dumneavoastră garantați veridicitatea și exactitatea informațiilor furnizate de dumneavoastră sau de către orice terț care vă utilizează datele pe acest site.

Este în responsabilitatea dumneavoastră să vă asigurați că informațiile (identitate, adresa email, adresă poștală, etc.) pe care le comunicați pentru comanda dumneavoastră sunt corecte.

Utilizarea frauduloasă a acestui site sau care contravine Condițiilor Generale va avea drept consecință refuzul la accesul dumneavoastră pe acest site.

## 2.2. Anularea Comenzii

Anularea comenzii se face din meniul de utilizator numai de către utilizatorul autentificat.

Toate condițiile de anulare a comenzii și de restituire a prețului plătit sunt definite în Condițiile Specifice.

Atragem atenția asupra faptului că anumite prestații feroviare nu permit anularea, restituirea prețului și nici modificarea acestora.

În caz de anulare și restituire a prețului se rețin taxe (comisioane).

## 2.3. Livrare

Biletele internaționale de tren, respectiv documentele de călătorie, emise în baza unei prestații feroviare comandate pe site pot fi:

- ridicate din stația CFR Călători menționată la comandă
- expediate, numai în România, prin curier la adresa de livrare menționată la comandă
- primite pe email în format .pdf (A4) - opțiune disponibilă doar pentru anumite relații

Tariful de transport prin curier se plătește la destinație, în momentul livrării biletelor.

Livrarea prin curier nu se asigură în zilele de sâmbătă și duminică.

În cazul în care livrarea nu este posibilă din vina dumneavoastră, tariful de transport curier, atât pentru livrare cât și pentru retur, sunt reținute din valoarea prestației feroviare ce va fi restituită.

## 2.4. Dovadă

În mod obligatoriu trebuie ca, excepție în cazul unei erori a <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro>, datele înregistrate de sistemul informatic al CFR Călători, mai precis datele mesageriei electronice și ale sistemului electronic internațional de vânzare, au valoare probatorie atât pentru comanda efectuată cât și pentru executarea obligațiilor părților.

Datele pe suport informatic sau electronic înregistrate și păstrate de către CFR Călători constituie probe, și, dacă ele sunt furnizate ca mijloace de probă de către CFR Călători în orice litigiu sau altă situație, vor fi refolosite, valabile și opozabile părților în același mod, în aceleași condiții și cu aceeași forță probantă ca orice document care ar fi fost întocmit, primit sau înregistrat în scris.

## 3. Condiții Generale aplicabile prestațiilor feroviare disponibile pe site

Prestațiile feroviare sunt vândute în numele și sub responsabilitatea CFR Călători.

Toate Condițiile Specifice privind furnizarea prestațiilor feroviare sunt accesibile în momentul comenzii dumneavoastră. Aceste Condiții Specifice fac parte integrantă din prezentele Condiții Generale și trebuie să fie citite cu atenție integral și acceptate înaintea finalizării oricărei comenzi.

### 3.1. Vânzare online - bilete internaționale

Prin intermediul site-ului se vând bilete internaționale pentru călătoria cu trenul în trafic internațional. Se pot cumpăra bilete internaționale de călătorie pentru relații origine – destinație cu rezervarea obligatorie a locului. Călătoria cu trenurile regionale se efectuează fără rezervarea locurilor.

Biletele internaționale permit călătoria internațională cu unul sau mai multe trenuri, inclusiv trenuri interne în legătură cu trenurile internaționale.

Biletele internaționale se pot cumpăra atât pentru adulți cât și pentru copii. Vârsta copilului considerată este cea din prima zi a călătoriei.

Printr-o comandă se pot cumpăra bilete și rezervări pentru un număr maxim de 5 persoane. Un copil se consideră o persoană.

Posesorii de facilități la călătoria cu trenul pe teritoriul României nu le pot utiliza la cumpărarea biletelor online pentru traficul internațional.

### 3.2. Vânzare online – cumpărare cu anticipație

Cumpărarea online a biletelor internaționale se poate realiza numai la trenurile disponibile în aplicația de vânzare, cu o anticipație maximă de 3 luni, excepție cazul în care călătoria aleasă include trenuri interne (trenuri cu stația de plecare și sosire în România) pentru care anticipația va fi de maxim 30 zile, însă nu mai târziu de:

- 30 de minute înainte de începerea călătoriei - ora de plecare a primului tren - dacă se alege primirea biletelor prin email;
- 2 ore înainte de începerea călătoriei - ora de plecare a primului tren - dacă se alege ridicarea biletelor de la o stație CFR Călători;
- 8 zile înainte de începerea călătoriei - ora de plecare a primului tren - dacă se alege livrarea biletelor prin curier.

### **3.3. Rezervare**

Biletele internaționale cumpărate online sunt cu rezervare obligatorie a locurilor. Copilul până la 4 sau 6 ani, în funcție de relație, calatorește gratuit dar fără loc rezervat. Dacă doriți loc separat pentru copilul sub 4 sau 6 ani (în funcție de relație) trebuie să vă adresați unui birou de vânzare de legitimații de călătorie în trafic internațional. Copilul care nu calatorește gratuit se consideră copil (calator) platitor.

La cumpărarea online a biletelor internaționale, rezervarea locurilor este obligatorie atât pentru adulți cât și pentru copiii platitori, la toate categoriile de loc din tren.

Numărul rezervărilor de locuri dintr-o comandă este identic cu numărul călătorilor platitori. Poziția locului/ patului este atribuită automat de către sistemul de rezervare și nu se poate alege de către utilizator.

Nu se fac rezervări prealabile.

### **3.4. Ridicarea și primirea biletelor internaționale**

Pentru călătoria cu trenul este necesară ridicarea biletelor internaționale cumpărate online, fie de la un ghișeu din stație fie de la curier, în funcție de alegerea dumneavoastră în momentul efectuării comenzii.

Pentru unele relații, în funcție de alegerea dumneavoastră în momentul efectuării comenzii, biletele se primesc prin email în format .pdf (A4).

## **4. Condiții financiare pentru prestația feroviară**

### **4.1. Prețuri**

Pentru fiecare prestație feroviară comandată de utilizator se precizează tariful de transport și tariful de rezervare a locului care sunt incluse în preț.

Prețurile sunt indicate în Lei.

Prețurile pot fi modificate în funcție de condițiile comerciale și tarifare internaționale aplicabile biletelor pentru călătoriile internaționale.

### **4.2. Plata – comerț electronic**

Plata prestației feroviare cumpărată online se efectuează direct către CFR Călători în momentul realizării comenzii, prin introducerea datelor aferente cardului dumneavoastră bancar prin sistemul de plată securizat.

Tipurile de carduri acceptate sunt: MAESTRO, MASTERCARD, VISA și VISA ELECTRON.

În cazul în care se constată că plata este în neregulă, incompletă sau inexistentă, dintr-un motiv imputabil dumneavoastră, vânzarea prestației feroviare va fi anulată, cheltuielile care decurg din aceasta sunt în sarcina dumneavoastră, eventual și o acțiune civilă/penală ar putea fi întreprinsă împotriva dumneavoastră.

## **5. Moneda de plată**

Toate tranzacțiile efectuate prin intermediul <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro> se fac numai în Lei. Pentru cardurile bancare emise în altă monedă, conversia în Lei se face la cursul de schimb stabilit de către banca emitentă a cardului.

## **6. Facturare**

Prestațiile feroviare achiziționate de pe site pot face obiectul unei facturări.

Se pot emite facturi pentru toată prestația feroviară asociată unei comenzi. Nu este posibilă emiterea facturii doar pentru o parte din prestația feroviară asociată unei comenzi.

Facturarea poate fi solicitată de către utilizator din profilul propriu, cel mai târziu până pe data de 15 a lunii următoare lunii în care s-a achiziționat prestația. Factura poate fi salvată și tipărită.

## 7. Formalități

Pentru efectuarea unei călătorii internaționale cu trenul sunteți responsabil de respectarea formalităților administrative de trecere a frontierei (vamă, poliție, sanitare, etc.).

Vă atragem atenția că sunteți responsabil să cunoașteți și să respectați formalitățile administrative impuse de călătoria dumneavoastră în ceea ce privește pașaportul, cartea națională de identitate, autorizare parentală, viză, etc.

În timpul călătoriei adultul însoțitor garantează vârsta copilului și o va dovedi printr-un document oficial.

## 8. Informații și reclamații

Toate solicitările de informații, de precizări și de efectuare a unei comenzi trebuie să fie adresate serviciului Call Center, prin email la [international@cfrcalatori.ro](mailto:international@cfrcalatori.ro) sau tel 0731990129 zilnic între orele 08:00 și 20:00.

Reclamațiile se pot adresa serviciului Relații cu Clienții, email [petitii@cfrcalatori.ro](mailto:petitii@cfrcalatori.ro) sau prin poștă la adresa: CFR Călători, B-dul Dinicu Golescu, nr. 38, sector 1, cod 010873, București – ROMANIA.

## 9. Responsabilități și garanții

### 9.1. Pentru utilizarea site-ului <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro>

CFR Călători nu garantează că site-ul <https://bileteinternationale.cfrcalatori.ro> va fi lipsit de anomalii sau erori neimputabile CFR Călători, nici că acestea vor putea fi corectate, nici că site-ul va funcționa fără întreruperi sau fără întreruperi accidentale.

În intervalul orar 01:15 - 03:00 (noaptea), serviciul de autentificare este indisponibil (suspendat) datorită operațiilor de mentenanță ale sistemului. Prin urmare, în acest interval, nu se pot cumpara, restitui sau genera bilete.

Datorită multitudinii de sisteme de operare mobile nu se garantează funcționarea fără deficiențe pentru toate tipurile de dispozitive mobile (android, iOS, windows mobile, etc).

Dumneavoastră afirmați cunoașterea caracteristicilor și limitelor internetului, în special performanțele tehnice, timpii de răspuns pentru consultare, interogare sau transfer de date și riscurile legate de securitatea comunicațiilor.

### 9.2. Pentru prestația feroviară

Prestația feroviară achiziționată constă în legitimații de călătorie internațională și reprezintă contractul de transport dintre călător și transportatorii feroviari angajați în asigurarea călătoriei.

CFR Călători nu este responsabilă de anomalii survenite în cursul unei comenzi în caz de forță majoră (anomalii datorate logisticii sau conexiunii utilizate, etc.).

## 10. Date cu caracter personal

Informațiile pe care le comunicați pe site permit tratarea și executarea comenzii cerute de dumneavoastră.

Datele furnizate de către dumneavoastră sunt strict confidențiale.

CFR Călători se angajează față de utilizatorii săi să nu furnizeze aceste date unor terțe persoane neautorizate și să le utilizeze strict pentru procesele implicate de comanda dumneavoastră.