

Pentru călătoria cu trenurile de călători aparținând SNTFC CFR Călători SA, legitimațiile de călătorie se pot obține:

A. De la casele de bilete ale stațiilor CF sau Agențiilor de voiaj CFR Călători:

a. prin emiteră electronică, pentru călătoria în trafic intern cu anticipație de până la maxim 30 zile, inclusiv pentru călătoria de întoarcere sau cu anticipație de până la maxim 60 zile în cazul grupurilor organizate de cel puțin 20 de persoane, iar iar pentru călătoria în trafic internațional cu anticipație de maxim 3 luni. La stabilirea termenului de anticipație se ia în calcul atât ziua curentă cât și ziua plecării trenului;

b. prin emiteră manuală (pe formulare tipizate), în cazul stațiilor de cale ferată care nu au sistem electronic de emiteră, numai în ziua plecării trenului sau dacă în ziua respectivă pentru destinația solicitată nu mai este niciun tren, pentru primul tren în circulație din ziua următoare.

B. ONLINE, prin internet, conform *Termeni și condiții* prezentate pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro, la serviciul "**Cumpără bilete de tren online**";

ONLINE, accesând aplicația pentru mobil (se poate descărca pe telefon sau tabletă). Aplicația poate fi accesată oriunde te-ai afla. Important este să-ți activezi datele mobile. Biletul se poate vizualiza și prezenta direct din aplicație. Tipărirea biletului nu este obligatorie. Toate tranzacțiile sunt securizate.

C. De la automate de vânzare aparținând SNTFC CFR Călători SA, cu anticipație de până la maxim 30 zile, inclusiv pentru călătoria de întoarcere. Legitimațiile de călătorie obținute de la aceste automate, denumite în continuare „bilete CFR - Kiosk”, au regimul legitimațiilor de călătorie obținute de la orice ghișeu al stațiilor de cale ferată;

La automatele de bilete se tipărește câte o legitimație pentru fiecare călător în parte. În cazul în care nu se tipăresc toate biletele plătite sau există alte probleme, călătorii sunt rugați să se adreseze personalului comercial al unității respective.

D. De la personalul de tren care deservește trenurile CFR Călători, astfel:

1. la tarif de casă - atunci când călătorii se urcă în tren din puncte de oprire unde nu există posibilitatea procurării legitimațiilor de călătorie sau de la automate de vânzare, cu condiția solicitării biletului imediat după urcarea în tren, în caz contrar se aplică tariful de taxare în tren.

2. la tarif de taxare în tren, dacă, indiferent din ce motive, călătorul nu prezintă o legitimație de călătorie *valabilă* (prin legitimație de călătorie *valabilă* se înțelege legitimația de călătorie care este emisă cu valabilitate pe relația, clasa, trenul și data efectuării călătoriei).

Tariful de taxare în tren este mai mare decât tariful de la casele de bilete;

E. De la însoțitorul vagonului de dormit/ cușetă, la tarif de casă - același tarif ca și la casele de bilete, în limita locurilor rămase libere, numai pe relații pe care circulă vagonul de dormit/cușetă respectiv;

F. De la agenți autorizați CFR Călători.

În punctele de oprire – stații de cale ferată, halte de mișcare, halte comerciale – deservite de agenți autorizați se emit legitimații de călătorie pentru relațiile mai solicitate – distanțe de **maxim 200 km**, dar numai pentru un singur tren (cu plecare din stația respectivă), urmând ca, în caz de necesitate, pentru călătoriile mai lungi, călătorul să-și procure în continuare legitimații de călătorie de la una din stațiile de cale ferată din parcurs. În cazul trenurilor directe, ce deservește relații de călătorie mai mari de 200 km, pentru călătorii care se urcă din punctele de oprire deservite de agenți autorizați, personalul de tren va emite legitimații de călătorie la tarif de casă, conform prevederilor lit. D.1.

Pentru călătorii care beneficiază de gratuitate la transport și se urcă în tren din puncte de oprire deservite de agenți autorizați, biletele de călătorie gratuite vor fi vizate/emise de personalul de tren, cu respectarea reglementărilor în vigoare;

G. De la Agenții de turism sau alte societăți comerciale acreditate, care sunt distribuitori autorizați și care emit titluri electronice de călătorie, conform condițiilor comerciale de emiteră și utilizare, disponibile pe site-ul oficial al societății, www.cfrcalatori.ro.

Procurarea legitimațiilor de călătorie se poate face în anumite termene, numai în limita locurilor disponibile:

1. Termenul limită până la care se pot procura legitimații de călătorie, față de ora de plecare a trenului, se stabilește în funcție de canalul de vânzare prin care se achiziționează acestea, astfel:

- cu 3 – 5 minute înainte de plecarea trenului din stația de îmbarcare pentru vagoanele clasă și până la închiderea la vânzare în sistem pentru vagoanele de dormit/cușetă, în cazul procurării legitimațiilor de călătorie de la casele de bilete din stațiile de cale ferată de plecare;

- cu un anumit interval de timp stabilit (care nu poate fi mai mic decât cel prevăzut la paragraful anterior), funcție de amplasarea agenției de voiaj CFR față de stația de cale ferată de plecare, în cazul procurării legitimațiilor de călătorie din agențiile de voiaj CFR;

- cu 5 minute înainte de plecarea trenului pentru cei care aleg să achiziționeze legitimația de călătorie de la automatele de bilete din gări;

- înainte de ora de plecare a trenului din stația de cale ferată de îmbarcare, în cazul procurării **ONLINE** a legitimațiilor de călătorie în trafic intern.

2. Termenele maxime de vânzare cu anticipație a legitimațiilor de călătorie prevăzute la lit. A, B și C se pot modifica oricând dacă în condițiile din exploatare se impune acest fapt. Modificarea se poate face pentru toate trenurile de călători sau punctual numai pentru anumite trenuri.

Modificarea termenelor maxime de vânzare cu anticipație va fi adusă la cunoștința publicului călător înainte ca modificarea să-și producă efectul, atât prin mesaj afișat pe site-ul oficial al CFR Călători, cât și prin afișe la toate punctele de emiteră a legitimațiilor de călătorie.

Societatea Națională de Transport Feroviar de Călători CFR Călători SA asigură posibilitatea achiziționării legitimațiilor de călătorie prin serviciul "Cumpără Bilete de tren Online" disponibil 7 zile din 7, prin Internet, pentru călătoria cu trenul în trafic intern și internațional.

Important!!

Condițiile comerciale de emitere și utilizare a titlurilor electronice de călătorie prin canale de vânzare alternative (online, aplicație descărcabilă pe telefon, etc.), pentru călătoria în trafic intern sunt prevăzute pe site-ul oficial al CFR Călători www.cfrcalatori.ro:

- cumpărarea titlurilor electronice de călătorie este posibilă numai la trenurile disponibile în aplicațiile de vânzare, cu o anticipație maximă de 30 de zile, până la ora de plecare a trenului din stația de cale ferată de îmbarcare;

- titlurile electronice de călătorie sunt de regulă bilete NOMINALE și permit efectuarea călătoriei în condițiile pentru care a fost făcută solicitarea (relația, data, la trenul/ trenurile);

- titlurile electronice de călătorie pot fi prezentate în tren în format electronic (pe telefon, tabletă, etc.) sau tipărit în formatul standard pentru acest tip de bilet, nefiind obligatorie tipărirea datelor privind călătoria;

- la verificarea titlurilor electronice de călătorie în tren, călătorii vor prezenta titlul electronic de călătorie și un act de identitate;

- titlurile electronice de călătorie nu permit întreruperea călătoriei;

- titlurile electronice de călătorie permit modificarea datelor de călătorie și restituirea tarifelor de transport achitate numai în anumite condiții specifice titlului de călătorie achiziționat, conform *Termeni și condiții* disponibile pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro;

- pentru călătoria în trafic internațional legitimațiile de călătorie internațională comandate și plătite online sunt imprimate într-o stație/ agenție de voiaj CFR, sau pentru anumite relații, primite pe email în format .pdf (A4).

Pentru detalii privind Termeni și condiții privind utilizarea acestor titluri electronice de călătorie, călătorii se pot adresa la

Condiții comerciale de emitere și utilizare a titlurilor electronice de călătorie prin canale de vânzare alternative (online, etc.), pentru călătoria în trafic internațional sunt prevăzute pe site-ul oficial al CFR Călători www.cfrcalatori.ro:

- cumpărarea online a legitimațiilor de călătorie se poate realiza numai la trenurile disponibile în aplicațiile 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 termenul limită stabilit înainte de plecarea trenului din stația de îmbarcare;

- legitimațiile de călătorie internațională comandate și plătite online sunt imprimate într-o stație/ agenție de voiaj CFR, sau pentru anumite relații, sunt primite pe email în format .pdf (A4);

- pentru efectuarea călătoriei internaționale, călătorul trebuie să dețină legitimațiile de călătorie internațională imprimate, ridicate dintr-o stație/ agenție de voiaj CFR, livrate prin curier sau să prezinte în tren biletul A4 imprimat acasă sau în format .pdf afișat pe un dispozitiv mobil (tabletă, telefon);

- în cazul livrărilor prin curier, tariful de transport prin curier se plătește la destinație, în momentul livrării biletelor. În cazul în care livrarea nu este posibilă din vina clientului, tariful de transport curier, atât pentru livrare cât și pentru retur, sunt reținute din valoarea prestației feroviare ce va fi returnată;

- în cazul renunțării la călătorie, se poate efectua restituirea tarifelor însă cu reținere de comision;

- tarifele biletelor internaționale/ rezervărilor dintr-o comandă se pot restitui, după caz, cel mai târziu până la începerea călătoriei, respectiv ora de plecare a primului tren.

Nicio restituire a tarifelor biletelor internaționale nu este posibilă după începerea călătoriei.

casele de bilete din stații și agențiile de voiaj CFR sau pot accesa site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro.

FOARTE IMPORTANT !

1. SNTFC CFR Călători SA pune la dispoziția publicului călător o gamă diversă de oferte comerciale, în funcție de perioadele în care se vor efectua călătoriile, numărul de persoane care călătoresc împreună, frecvența călătoriilor, conform condițiilor stabilite pentru comercializare. Informații despre aceste oferte comerciale sunt disponibile în stațiile de cale ferată, agențiile de voiaj CFR cât și pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro.

2. SNTFC CFR Călători SA pune la dispoziția călătorilor titluri electronice de călătorie, prin canale alternative de vânzare:

- aplicația de vânzare online a titlurilor electronice de călătorie prin platforma electronică disponibilă pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro;

- aplicația descărcabilă (pe telefon, tabletă) de vânzare online a titlurilor electronice de călătorie;

- alte aplicații de vânzare a titlurilor electronice de călătorie (ex. plata SMS, etc.)

CFR Călători își rezervă dreptul de a modifica condițiile de comercializare sau de a sista oricând aplicarea uneia sau mai multor oferte comerciale proprii, în funcție de necesitățile exploatarei și de cerințele de marketing.

Modificările vor fi aduse la cunoștința publicului călător înainte ca modificarea să-și producă efectul, atât prin mesaj afișat pe site-ul oficial al CFR Călători, cât și prin afișe la toate punctele de emitere a legitimațiilor de călătorie.

3. SNTFC CFR Călători SA pune la dispoziția călătorilor titluri electronice de călătorie de tip abonamente metropolitane integrate, pentru călătoria în regiunea București - Ilfov, utilizând mai multe mijloace de transport în comun: trenul pe ruta Gara de Nord – Aeroport Henri Coandă Otopeni, autobuze, troleibuze, metrou.

Abonamentele metropolitane integrate vândute de CFR Călători sunt cele cu valabilitate 24 de ore și cele cu valabilitate 72 de ore și pot fi cumpărate de la casele de bilete din stația București Nord cât și de la casele de bilete disponibile în Aeroport Henri Coandă. Mai multe detalii se pot obține la casele de bilete din stația București Nord sau Aeroport Henri Coandă sau accesând site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro.

4. În platforma online pusă la dispoziție de Autoritatea Feroviară Română se pot emite și comercializa titluri de călătorie integrate, în traficul intern de călători, pe orice rută, formată din minim 2 trenuri și maxim 4 trenuri, pe care operează cel puțin 2 operatori de transport feroviar diferiți.

Termenii și condițiile de utilizare a acestor titluri de călătorie integrate pot fi consultate accesând link-ul: <https://bilete.infofer.ro/ro-RO/Home/TermsConditions>.

5. SNTFC CFR Călători SA NU EMITE DUPLICAT PENTRU LEGITIMAȚIILE DE CĂLĂTORIE PIERDUTE SAU FURATE.

6. SNTFC CFR Călători SA colectează, prelucrează și stochează datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile legale în vigoare (Regulamentul UE 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora - **GDPR**) și pune în aplicare măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a asigura că datele sunt prelucrate numai în scopurile pentru care au fost colectate dar și pentru asigurarea securității acestora.

Datele dvs. cu caracter personal sunt prelucrate în scopul emiterii legitimațiilor de călătorie, pentru înregistrarea și identificarea dvs. ca posesor al lor (unde este cazul) și pentru acordarea de reduceri la transport.

Fundamentul legal: interesul legitim al SNTFC CFR Călători SA conform art.6, alin 1, lit f, din Regulamentul UE 679/2016.

7. La călătoria cu trenurile cu regim de rezervare vânzarea legitimațiilor de călătorie cu loc rezervat se face în limita locurilor disponibile din tren. Recomandăm tuturor călătorilor procurarea cu anticipație a legitimațiilor de călătorie.

Reduceri / Facilități acordate de SNTFC CFR Călători SA

1. **Copiii** beneficiază de următoarele facilități la călătoria cu vagonul clasă (clasa 1 și a 2-a):

- pentru copii până la 5 ani, dacă nu se cere loc separat, transportul este GRATUIT;

- pentru copiii până la 5 ani pentru care se cere loc separat și pentru cei între 5 și 10 ani se acordă reducere 50% din tariful de transport;

- la trenurile cu regim de rezervare, tariful de rezervare a locului se plătește integral.

Pentru copiii până la împlinirea vârstei de 10 ani, pentru care nu se cere pat separat, nu se plătește suplimentul de pat / cușetă. Se admite un singur copil de fiecare pat cu însoțitor. Doi copii până la împlinirea vârstei de 10 ani, pot ocupa împreună un pat, caz în care se plătește tariful unui singur supliment de pat / cușetă.

În cazul copiilor până la împlinirea vârstei de 10 ani pentru care se cer paturi separate se aplică tariful integral al suplimentului de pat / cușetă.

Pentru copiii de peste 10 ani se aplică tariful integral al suplimentelor de pat / cușetă.

Mai multe detalii se pot obține pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro și la casele de bilete din stațiile cf și agențiile de voiaj CFR.

Modificarea contractului de transport la SNTFC CFR Călători SA

Amânarea, anticiparea sau întreruperea călătoriei, poate fi solicitată o singură dată și sunt posibile numai în cazul legitimațiilor de călătorie care dau dreptul la aceste modificări conform condițiilor specifice de utilizare. Aceste modificări se pot efectua în agențiile de voiaj CFR sau în stațiile de cale ferată deservite de personal CFR Călători, în anumite termene stabilite și în cadrul programului de lucru care se regăsește pe site-ul oficial al CFR Călători www.cfrcalatori.ro

Amânarea sau anticiparea călătoriei se poate solicita oricând înainte de data și ora de plecare a trenului pentru orice dată și tren din perioada de vânzare cu anticipație, operația de amânare anulând dreptul la anticipare a călătoriei și reciproc anticiparea călătoriei anulând dreptul de amânare a călătoriei.

Amânarea călătoriei se poate solicita până cel târziu o oră după ora de plecare a trenului tipărită/înscrisă pe legitimația de călătorie, dacă îmbarcarea se face dintr-una din stațiile de cale ferată prevăzute cu personal CFR Călători, în

cadrul programului de lucru. În restul stațiilor (fără personal CFR Călători) sau în afara programului de lucru al personalului CFR Călători, amânarea/anticiparea călătoriei se face doar la personalul de tren, conform condițiilor stabilite prin reglementări proprii.

În data călătoriei (data de circulație a trenului înscrisă pe legitimația de călătorie), anticiparea sau amânarea călătoriei se poate solicita direct de la personalul de tren NUMAI pentru îmbarcările din stații nedeservite de personal CFR Călători sau în afara programului de lucru al caselor de bilete din stații deservite de personal CFR Călători, astfel:

- anticiparea călătoriei - pentru orice tren cu plecare înainte de trenul pentru care a fost emisă legitimația de călătorie prezentată, cu plata eventualelor diferențe tarifare în cazul trenurilor de rang superior;

- amânarea călătoriei - până cel târziu o oră după oră de plecare a trenului înscrisă pe legitimația de călătorie prezentată de călător; dacă în intervalul de o oră nu este niciun tren în direcția respectivă, atunci termenul de o oră se prelungește până la următorul tren.

Amânarea sau anticiparea călătoriei **NU** anulează dreptul la întreruperea călătoriei precum și cel la restituirea tarifelor de transport în condițiile comerciale stabilite, specifice fiecărui tip de legitimație de călătorie / ofertă în parte.

La anticiparea sau amânarea călătoriei, calcularea tarifului de transport pentru noua legitimație de călătorie se va efectua ținând cont de data de emisie a biletului inițial, călătorul plătiind eventualele diferențe tarifare suplimentare. Diferențele tarifare în minus **NU** se returnează.

Întreruperea călătoriei poate fi solicitată o singură dată, numai într-una din stațiile deservite de personal CFR Călători în timpul programului de lucru, într-un termen maxim de o oră de la sosirea trenului în stația respectivă.

Întreruperea călătoriei este posibilă doar dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- legitimația de călătorie dă dreptul la acest tip de modificare;

- solicitarea se face la casele de bilete numai în stațiile prevăzute în „Lista stațiilor în care se poate solicita modificarea contractului de transport în parcurs” afișată pe site www.cfrcalatori.ro, stații aflate pe ruta trenului menționat/ trenurilor menționate pe legitimație, în cel mult o oră de la sosirea trenului cu care s-a călătorit (date înscrise pe biletul inițial);

- călătorul precizează data și trenul / trenurile cu care dorește continuarea călătoriei în noile condiții până la stația finală de destinație (înscrisă pe biletul de călătorie inițial);

- trenul precizat de călător pentru continuarea călătoriei din stația de întrerupere trebuie să asigure respectarea condiției ca întreruperea să se încadreze în minim 24 de ore fie de la plecarea trenului cu care a sosit călătorul, fie de la plecarea trenului inițial de legătură, funcție de tipul de legitimație și până la maxim 5 zile, termen calculat fără data curentă.

Întreruperea călătoriei **NU** anulează dreptul la restituirea tarifelor de transport în condițiile reglementărilor în vigoare.

Excepție de la aceste prevederi privind modificarea datelor de călătorie fac legitimațiile de călătorie emise pentru oferte care nu dau dreptul la modificarea contractului sau care sunt supuse unor termeni sau condiții speciale, după cum urmează: legitimațiile de călătorie de tip abonament, biletele emise pentru studenți, elevi, biletele Online, biletele cu reducere în baza unor convenții - legi, etc. a căror condiții specifice sunt prezentate detaliat pe site-ul oficial al CFR Călători www.cfrcalatori.ro.

Servicii specifice pentru transportul persoanelor cu mobilitate redusă (PRM) la SNTFC CFR Călători SA

În conformitate cu prevederile Regulamentului (CE) 782/2021 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor, calea ferată română, prin societățile CFR SA și SNTFC CFR Călători SA, au obligația de a informa călătorii asupra stațiilor CF și a trenurilor în care vor fi asigurate condiții specifice de transport și servicii pentru persoanele cu mobilitate redusă, denumite pe scurt servicii PRM.

Toate aceste informații legate de serviciile PRM oferite de CFR Călători în stații și trenuri sunt publicate pe internet pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro la secțiunea “**Asistență PRM**”, fiind disponibile și prin intermediul Birourilor de Relații cu Publicul amplasate în stațiile București Nord, Craiova, Timișoara, Cluj, Brașov, Iași, Galați.

Mai multe detalii se pot obține pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro și la casele de bilete din stațiile cf și agențiile de voiaj CFR.

Transport biciclete și schiuri la SNTFC CFR Călători SA

1. Pe toate trenurile se pot transporta **gratuit biciclete pliabile** în vagoanele clasa 1 și a 2-a sau schiuri în vagoanele de clasa a 2-a, ca bagaj de mână, **în limita spațiului disponibil pentru depozitare**, cu condiția să nu incomodeze

pe ceilalți călători (o bicicletă pliabilă sau o pereche de schiuri de persoană).

2. Sunt admise la transport **biciclete nepliabile** numai la trenurile care au în componere tipuri de vagoane cu spațiu

special amenajat (din punct de vedere constructiv) pentru transportul de biciclete. Se admite o singură bicicletă de persoană.

3. Trenurile SNTFC CFR Călători SA care oferă serviciul de transport biciclete, se pot afla solicitând informații la casele de bilete din stațiile și agențiile de voiaj ale CFR Călători sau consultând Mersul trenurilor de pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro (trenurile cu vagoane în care se pot transporta și biciclete au la „Servicii” simbolul pentru biciclete).

4. Pentru admiterea la transport cu o bicicletă neplăbilă în condițiile specificate mai sus este necesară achiziționarea biletului de bicicletă de la casele de bilete sau online.

Atenție! Călătoria fără bilet pentru bicicletă presupune plata în tren a unui tarif/kg/zonă km (o bicicletă se consideră a avea 15 kg), *tarif care este mai mare decât tariful de la casa de bilete!*

Mai multe detalii se pot obține pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro și la casele de bilete din stațiile cf și agențiile de voiaj CFR.

Transportul animalelor la SNTFC CFR Călători SA

Animalele, păsările, reptilele, peștii și insectele vii nu pot fi transportate, de regulă, în vagoanele de călători.

Excepții:

Câinii, pisicile și animalele mici, purtate pe brațe, precum și păsările mici în colivii se pot transporta fără plată, dacă nici un călător nu protestează.

În vagoanele de călători pot fi primiți la transport câini însoțiți.

Transportul câinilor însoțiți, este admis numai pentru cei prevăzuți cu botniță, ținută în lesă pe podeaua vagonului, în compartimente, în vagoane la clasa a 2-a, dacă nici un călător nu protestează.

În caz de obiecții din partea celorlalți călători, personalul de tren va îndruma călătorul, proprietar al animalului, împreună cu animalul, în alte compartimente sau la capătul culoarului, iar în cazuri bine justificate, se poate interzice călătoria cu aceste animale.

Călătorul, proprietar al câinelui, este obligat să mențină curățenia pe toată durata călătoriei, având asupra sa materiale de igienizare, în caz contrar va fi tratat conform reglementărilor legale în vigoare.

Tariful de transport al unui câine este de 50% din tariful tren regio clasa a 2-a pentru un adult, pe același parcurs.

Mai multe detalii se pot obține pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro și la casele de bilete din stațiile cf și agențiile de voiaj CFR.

Tarifele sunt afișate pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro.

5. Pentru călătorii însoțiți de biciclete, la trenurile care au în componență tipuri de vagoane cu spațiu special amenajat (din punct de vedere constructiv) pentru transportul de biciclete, se alocă locuri în compartimentele alăturate spațiului destinat depozitării acestora. În aceste cazuri este obligatorie rezervarea locului inclusiv pentru legitimații de călătorie pentru care aceasta nu este obligatorie în mod obișnuit (ex. abonament).

6. Pe durata transportului, călătorul va însoți și supraveghea bicicleta astfel încât să nu fie afectată siguranța și confortul călătorilor.

7. În cazuri bine justificate în care gradul de ocupare al trenului respectiv este aproape de 100% sau peste, personalul de tren poate interzice îmbarcarea călătorilor cu biciclete, dacă aceștia NU posedă bilete de bicicletă pentru trenul respectiv.

Pentru un câine care este transportat în vagoanele de călători fără a se prezenta biletul de călătorie, se eliberează bilet de călătorie eliberat în tren la tarif integral de taxare în tren, corespunzător rangului trenului și distanței kilometrice pe care circulă călătorul, proprietar al câinelui.

Câinii de serviciu care aparțin MAI și MAPN, atunci când se află în misiune, precum și câinii-ghid care însoțesc persoanele cu handicap se transportă gratuit.

Important:

- este interzis accesul în trenurile de călători a câinilor periculoși - câinii de luptă și de atac, asimilați prin caracterele morfologice cu câini de tipul Pit Bull, Boerbull, Bandog și metișii lor.

- este permis accesul în trenurile de călători a câinilor din rasele American Staffordshire Terrier, Tosa, Rottweiler, Dog Argentinian, Mastino Napolitano, Fila Brasileiro, Mastiff, Ciobănesc Caucazian, Cane Corso și metișii lor numai dacă aceștia poartă botniță, au carnet de sănătate și sunt ținută în lesă de către o persoană care îndeplinește următoarele condiții:

- să aibă vârsta minimă de 18 ani;
- să aibă capacitate deplină de exercițiu;
- să nu fi fost condamnați pentru săvârșirea unei infracțiuni contra persoanei.

Despăgubiri în trafic local

Conform prevederilor HG nr. 527/2023 privind stabilirea unor măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (UE) 782/2021 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, serviciile de transport feroviar intern de călători sunt exceptate de la aplicarea art. 19. Despăgubirea din Regulament până la data de 2 decembrie 2029.

1. Despăgubiri acordate în cazul întârzierilor

Conform prevederilor Regulamentului (CE) nr.782/2021 al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar transportatorii feroviari acordă călătorilor despăgubiri pentru întârzieri.

În cazurile de întârzieri ale trenurilor, pentru călătorii care beneficiază de servicii internaționale de transport, transportatorii feroviari acordă despăgubiri pentru o călătorie simplă, astfel:

- 25% din prețul legitimației de călătorie, dar nu mai puțin de echivalentul în lei a sumei de 4 € la cursul BNR din ziua călătoriei, pentru o întârziere între 60 și 119 minute;

- 50% din prețul legitimației de călătorie, dar nu mai puțin de echivalentul în lei a sumei de 4 € la cursul BNR din ziua călătoriei, pentru o întârziere mai mare de 120 minute;

Suma luată în considerare pentru calculul despăgubirii este prețul de transport corespunzător trenului care a întârziat.

Cererea de despăgubire trebuie să fie înaintată transportatorului emitent sau oricărui transportator care a participat la transport într-un termen de maxim 3 luni de la sfârșitul călătoriei respective împreună cu legitimația de călătorie în original valabilă și vizată de întârziere, cu rezervările și eventualele suplimente.

Despăgubirea se acordă sub forma unui „bon de călătorie” completat în moneda națională a transportatorului emitent sau numerar. Bonul de călătorie este valabil un an începând cu data emiterii și poate fi utilizat ca plată la

cumpărarea altor legitimații de călătorie de la transportatorul care l-a emis. Bonul de călătorie precum și legitimațiile de călătorie care au fost achitate parțial sau total cu un bon de călătorie nu pot face obiectul niciunei restituiri în numerar.

Pentru ofertele Interrail și Eurail, dacă deținătorul Pass-ului experimentează, pe durata de valabilitate a Pass-ului, o întârziere de 60 de minute sau mai mult, în timp ce călătorește cu un transportator care participă la ofertele Interrail și Eurail Pass, acesta are dreptul să solicite o compensație de la Eurail BV pentru întârzierea respectivă.

Pentru mai multe detalii privind procedura de compensație se vor consulta: www.eurail.com/en/help/delay-compensation și www.interrail.eu/en/support/delay-compensation.

Nu se acordă nici o despăgubire atunci când călătorul este informat cu privire la întârziere înainte de cumpărarea legitimației de transport sau atunci când întârzierea care se datorează continuării călătoriei la bordul unui alt tren sau redirectionării nu depășește 60 de minute.

Pentru întârzierea trenurilor care circulă în trafic intern pe distanțe lungi, reprezentând servicii naționale de transport feroviar de călători asigurate cu trenuri de rang "regio" sau "interregio" și pentru serviciile internaționale cu state din afara UE, România a primit derogare de la aplicarea prevederilor din Regulamentul nr. 782/2021 privind acordarea de despăgubiri în caz de întârziere a trenului.

2. Despăgubiri acordate în cazul pierderii ultimei corespondențe a zilei

În cazul anulării, întârzierii unui tren și pierderii unei legături într-o relație internațională transportatorul restituie cheltuielile rezonabile de anunțare a persoanelor care îl așteptau pe călător, de transfer între gară și hotel și de cazare și mic dejun într-un hotel corespunzător de clasă medie (de maxim 3 stele) atunci când:

- călătoria nu se poate continua în aceeași zi (nu există alt tren spre acea destinație decât în dimineața următoare);

- continuarea călătoriei nu este posibilă în mod rezonabil din cauza unor circumstanțe date.

În acest caz călătorul trebuie să fie în posesia unei legitimații de călătorie CIV în trafic internațional, însoțită obligatoriu de un titlu de rezervare.

La cererea de despăgubire călătorul trebuie să anexeze documentele necesare în original.

Cererea de despăgubire se înaintază transportatorului care trebuie să ia măsurile în favoarea călătorului împiedicat să-și continue călătoria.

Călătorul nu are dreptul la despăgubiri dacă nerespectarea orariilor este imputabilă uneia din următoarele cauze:

a. circumstanțe exterioare exploatarei feroviare pe care transportatorul, în ciuda diligenței cerute în cazul în speță, nu le putea evita și ale cărei consecințe nu putea să le preîntâmpine: catastrofe naturale (furtuni, avalanșe, inundații, alunecări de teren, căderi de pietre, etc.), devierea traficului anunțat din timp;

b. unei greșeli a călătorului (neobservarea modificărilor de schimbare de orarii publicate în mersul de tren, așteptarea pe un peron de îmbarcare greșit, excluderea călătorului din tren din cauza comportamentului său, etc.);

c. comportamentul unui terț, pe care transportatorul, în ciuda diligenței cerută în cazul în speță, nu putea să le evite și ale cărei consecințe nu le putea preîntâmpina; gestionarul de infrastructură sau o altă întreprindere care utilizează aceeași infrastructură feroviară nu sunt considerate ca terți.

d. unor restricții de trafic ca urmare a unor greve, în măsura în care informațiile necesare au fost aduse la cunoștința călătorului.

Pe site-ul oficial al societății www.cfrcalatori.ro în secțiunea Trafic Internațional găsiți informații utile despre oferte și tarife pentru trenurile internaționale, mersul trenurilor în Europa, regulamente și convenții internaționale, etc.

**Regulamentul privind Transportul pe căile ferate din România,
aprobat de OG 7 / 2005, republicată
și Normele Uniforme privind transporturile pe căile ferate din România,
aprobrate prin OMT nr. 655 / 19.07.2007**

EXTRAS

„ARTICOLUL 4 - Tarife de transport

(1) Stabilirea sau modificarea tarifelor de transport feroviar de călători se face conform reglementărilor legale în vigoare.

(3) Tarifele de transport feroviar intră în vigoare după publicare și/sau, în cazul tarifelor de transport feroviar călători, după afișare la casele de bilete și la celelalte puncte unde se vând legitimații de călătorie.

(4) Prețul prestației de transport se stabilește conform tarifelor operatorilor de transport feroviar în vigoare în momentul încheierii contractului de transport.

(5) Tarifele de transport feroviar se publică. Tarifele de transport feroviar de călători sunt aduse la cunoștință publică prin afișare în locurile unde se vând legitimații de călătorie și pot fi aduse la cunoștință și prin mijloace de informare în masă. Condițiile de publicare se vor stabili prin Normele uniforme.

Norme Uniforme Călători 4

În mersul trenurilor de călători, care se editează anual, se va publica și un extras din Regulamentul privind transportul pe căile ferate din România și din Normele uniforme privind transporturile pe căile ferate din România, aplicabile operatorilor și beneficiarilor de transport feroviar public de călători.

Norme Uniforme Călători 5

5.1. La publicarea tarifelor și a modificărilor la acestea, operatorii de transport feroviar public de călători comunică și data de aplicare a acestora.

5.2. Dacă tariful se modifică în timpul transportului, se aplică tarifele în vigoare la data încheierii contractului de transport.

5.3. În cazul transporturilor feroviare de călători, la emiterea în tren a legitimațiilor de călătorie tarifele practice vor fi cele valabile la data și ora emiterii acestora, astfel pentru legitimațiile emise după ora 0⁰⁰ a zilei în care se modifică tarifele de transport, tarifarea se va face ținându-se seama de noile tarife.

(6) Operatorii de transport feroviar pot acorda facilități sau reduceri tarifare pe baza prevederilor unor acte normative, numai dacă autoritatea, agentul, respectiv persoana juridică ce a solicitat facilitatea sau reducerea asigură compensările aferente.

Norme Uniforme Călători 6

6.1. Operatorul de transport feroviar public de călători va acorda facilitățile prevăzute de actele normative, cu respectarea prevederilor instrucțiunilor de aplicare, a normelor de aplicare sau prin încheierea de convenții conform prevederilor legale în vigoare.

6.2. În cazul în care nu se asigură compensările până la nivelul tarifului de transport de către autoritatea, agentul, respectiv organizația care a solicitat reducerea, potrivit prevederilor actului normativ, operatorii de transport feroviar public de călători pot dispune măsuri pentru urmărirea încasării datoriei de la cel care trebuie să o achite și încetarea derulării contractelor privind transporturile respective.

Norme Uniforme Călători 7

Legitimațiile de călătorie care se folosesc pe baza unor convenții sau reglementări se procură în condițiile pe care acestea le stabilesc.

ARTICOLUL 8 - Condițiile de acceptare la transport

(1) Operatorul de transport feroviar efectuează transporturile de călători conform prezentului regulament, atâta timp cât:

a) transportul este posibil cu agenții și mijloacele de transport disponibile, care permit satisfacerea solicitărilor de transport;

b) transportul nu este împiedicat de împrejurări pe care operatorul de transport feroviar nu le poate evita și a căror înlăturare nu depinde de el.

Norme Uniforme Călători 8

După plecarea din stația de pornire, dacă apare o împiedicare la transport pe care operatorul de transport feroviar public de călători nu o poate evita, iar continuarea călătoriei nu mai este posibilă, operatorul de transport feroviar public de călători este obligat, la solicitarea acestuia, să-l transporte pe călător împreună cu bagajele sale în stația inițială, fără plata tarifului.

Norme Uniforme Călători 9

În situația prevăzută la Norme Uniforme Călători 8, operatorul de transport feroviar public de călători nu este obligat să despăgubească în vreun fel pe călător. În această situație se restituie tariful pe parcursul rămas neefectuat, în condițiile prevăzute în art. 21 din Regulamentul de Transport.

ARTICOLUL 9 - Admiterea la transport. Persoane excluse de la transport. Admiterea condiționat

(1) Sunt admiși la transport călătorii care posedă legitimații de călătorie valabile la trenul, ruta și clasa alese pentru călătorie.

Norme Uniforme Călători 9¹

Operatorii de transport feroviar de călători pot stabili, prin reglementări proprii, alte modalități de admitere la transport a călătorilor.

Norme Uniforme Călători 10

Călătorul fără legitimație de călătorie care refuză plata imediată a tarifelor de taxare în tren este exclus de la transport, fiind coborât în prima stație de cale ferată în care trenul are oprire itinerarică, întocmindu-i-se proces-verbal de contravenție pentru distanța deja parcursă.

(2) Sunt excluși de la transport călătorii care nu respectă prezentul regulament și dispozițiile operatorului de transport feroviar, făcute publice.

(3) În tren și în stație nu se admit sau pot fi evacuate:

a) persoanele care, prin comportare, perturbă ordinea publică, contravin normelor de conduită publică și bunelor moravuri ori care produc vătămări materialului rulant aparținând operatorului de transport feroviar sau care nu respectă

prevederile prezentului regulament. Aceste persoane nu au dreptul nici la restituirea contravalorii călătoriei;

b) persoanele care, din cauză de boală pun în pericol sănătatea celorlalți călători, în afară de cazul când călătoresc cu plata rezervării întregului compartiment. Persoanele care s-au îmbolnăvit pe parcurs și care necesită intervenții de urgență trebuie să fie transportate până la prima stație, unde li se acordă îngrijirile necesare. Acestor persoane li se restituie diferența dintre tarifele plătite și cele aferente pentru parcursul efectuat, pentru legitimația de călătorie, în condițiile prevăzute la art.21;

c) persoanele care insultă sau agresează agenții operatorului de transport feroviar sau al administratorului/gestionarului de infrastructură aflat în timpul serviciului.

Norme Uniforme Călători 11

Tariful biletelor de călătorie se restituie parțial, în cazul îmbolnăvirii în parcurs, numai pentru distanța neparcursă.

Norme Uniforme Călători 12

12.1. *Comportarea necuviincioasă față de ceilalți călători a persoanelor se tratează potrivit legii, de agenții operatorului de transport feroviar public de călători, respectiv de organele de poliție.*

12.2. *Insultarea personalului feroviar aflat în exercițiul funcțiunii, în cazul în care întrunește condițiile infracțiunii de ultraj, se va trata potrivit legii penale.*

(4) Transportul bolnavilor contagioși se reglementează prin ordin comun al ministrului transporturilor, construcțiilor și turismului și ministrului sănătății publice.

Norme Uniforme Călători 13

13.1. *Bolnavii necontagioși, transportați pe targă sau pe cărucior, pot călători în vagoanele de călători clasă, numai pe baza certificatelor medicale, în care se precizează acest mod de transport, precum și faptul că bolnavul nu suferă de o boală molipsitoare.*

13.2. *Bolnavii necontagioși transportați pe targă sau pe cărucior trebuie să prezinte atâtea legitimații de călătorie valabile la trenul respectiv câte locuri ocupă cu targa sau cu căruciorul.*

13.3. *Însoțitorii bolnavului trebuie să posede legitimații de călătorie valabile la trenul respectiv. Toate aceste legitimații pot fi cu tarif întreg, gratuite sau cu reducere.*

ARTICOLUL 10 - Mersul trenurilor de călători și suspendarea circulației trenurilor

(1) Călătorii sunt transportați cu trenuri prevăzute în Mersul trenurilor de călători, publicat și afișat în stații, și cu trenuri suplimentare. La solicitare, călătorii pot fi transportați cu trenuri sau vagoane special comandate, cu achitarea tarifelor aferente cererii.

Norme Uniforme Călători 14.

Vagoane special comandate.

14.1. *Atunci când cererile de transport nu pot fi asigurate prin capacitatea de transport pusă la dispoziție în planul de mers tren, dacă posibilitățile de exploatare și disponibilitățile de material rulant permit, la cerere, se pot pune la dispoziție vagoane de călători pentru transportul călătorilor în grupuri organizate.*

14.2. *Vagoanele special comandate se atașează la trenurile*

de călători în circulație, cu respectarea condițiilor tehnice și de exploatare.

14.3. *Comandarea vagoanelor speciale se face prin cerere scrisă adresată operatorului de transport feroviar public de călători.*

14.4. *În cerere se va indica numărul călătorilor de transportat, categoria de vagon dorită, relația de transport, modalitatea de plată a tarifelor aferente prestației, data de executarea a transporturilor și trenurile la care se solicită atașarea de vagoane.*

14.5. *Condițiile privind executarea transporturilor cu vagoane special comandate, respectiv:*

- a) *termenele pentru executare a transporturilor;*
- b) *posibilități tehnice și de exploatare;*
- c) *tarifarea transporturilor;*
- d) *urgentarea execuției transporturilor;*
- e) *renunțarea la transport;*
- f) *penalități și despăgubiri;*
- g) *plata prestației;*
- h) *eliberare documente transport;*

se stabilesc de către operatorul de transport feroviar public de călători prin reglementări proprii.

14.6. *Pentru vagoanele de dormit, cușetă, bar și restaurant cererea se transmite către societatea comercială prestatoare de servicii cu aceste categorii de vagoane.*

14.7. *Modul de tarifare a vagoanelor special comandate se stabilește de către operatorul de transport feroviar public de călători prin reglementări proprii.*

Norme Uniforme Călători 15.

Trenuri special comandate.

15.1. *Solicitările de transport pentru grupurile mari de călători, care nu pot fi executate cu vagoane special comandate, atașate la trenurile în circulație, se pot onora cu trenuri special comandate având în compunere vagoane de călători sau automotoare.*

15.2. *Operatorul de transport feroviar public de călători poate aproba punerea la dispoziție de trenuri special comandate, dacă planul grafic de circulație și disponibilitățile de material rulant permit.*

15.3. *Comandarea transporturilor cu trenuri speciale se face în aceleași condiții ca și pentru vagoanele special comandate.*

15.4. *Condițiile privind executarea transporturilor cu trenuri special comandate se stabilesc de către operatorul de transport feroviar public de călători prin reglementări proprii.*

15.5. *Modul de tarifare a trenurilor special comandate se stabilește de către operatorul de transport feroviar public de călători prin reglementări proprii.*

Norme Uniforme Călători 16

16.1. *Cererile de vagoane special comandate, trenuri special comandate și rezervări de locuri / compartimente / vagoane la trenurile în circulație, pentru filmări cu caracter publicitar, artistic, documentar, altele decât cele care susțin interesul operatorului de transport feroviar public de călători, se pot onora de către acesta cu respectarea legislației în vigoare.*

16.2. *Comandarea acestor prestații se poate face prin cerere scrisă adresată operatorului de transport feroviar public de călători. În cerere se va indica data executării prestației, felul prestației – vagon special, tren special sau rezervare la un tren*

în circulație, categorie vagoane, locația unde se execută filmarea - relația de transport, stația cf sau număr tren -, scopul filmării, orarii, durata executării filmării și alte elemente de care depinde executarea prestației.

16.3. Condițiile privind executarea acestor prestații se stabilesc de către operatorul de transport feroviar public de călători prin reglementări proprii.

(2) Operatorul de transport feroviar și/sau administratorul /gestionarul infrastructurii feroviare, după caz, trebuie să aducă la cunoștință publicului suspendarea sau anularea unor trenuri ori a circulației trenurilor, prin mas-media și afișare în stații.

(3) Întârzierea trenurilor se aduce de îndată la cunoștință publicului de către administratorul /gestionarul infrastructurii feroviare, prin afișare în stații și/sau prin instalațiile de avizare, precum și prin informarea verbală a călătorilor de către agenți, după caz.

Norme Uniforme Călători 17

Agentul operatorului de transport feroviar public de călători care deservește trenurile de călători are obligația să informeze, imediat, publicul călător cu privire la cauzele care au condus la întreruperea circulației trenului, la circulația întârziată sau la circulația pe o altă rută. Publicul călător va fi informat permanent despre evoluția stării de fapt în care se află trenul în cauză pe tot parcursul și cu ocazia reviziei de bilete.

(4) Condițiile în care se pot efectua călătoriile și serviciile oferite călătorilor sunt prevăzute în Mersul trenurilor de călători și, după caz, în Normele uniforme sau în reglementările proprii ale operatorilor de transport feroviar.

Norme Uniforme Călători 18

18.1. Tarifele sunt diferențiate în funcție de rangul trenului, de vitezele de circulație și de gradul de confort.

18.2. Pentru fiecare rang de tren se aplică tarife corespunzătoare clasei 1 sau a 2-a și zonei kilometrice tarifare

18.3. Când un călător utilizează mai mult de un tren pentru deplasarea între stația de cale ferată de plecare și stația de cale ferată de destinație, legitimația de călătorie se va tarifa pentru fiecare tren în parte.

Norme Uniforme Călători 19

Pentru transportul călătorilor se folosesc:

19.1. vagoane clasă compartimentate clasa 1 și/sau clasa a 2-a;

19.2. vagoane clasă tip salon clasa 1 și/sau clasa a 2-a;

19.3. automotoare și remorci de automotoare clasa 1 și/sau clasa a 2-a;

19.4. vagoane de dormit clasa 1 - cu 2 paturi în cabină - și/sau clasa a 2-a - cu 3 paturi în cabină;

19.5. vagoane cușetă - cu 4 sau 6 paturi în cabină.

(5) Când, din cauza întârzierii trenului, călătorul nu prinde trenul de legătură prevăzut pentru continuarea călătoriei, pentru care posedă legitimație de călătorie, operatorul de transport feroviar este obligat să-l transporte cu bagajele sale, fără a percepe noi tarife, cu primul tren de același rang sau de rang inferior, pe aceeași rută sau pe altă rută, astfel încât acesta să ajungă la destinație cu întârzierea cea mai mică, cu respectarea prevederilor din Normele uniforme sau din reglementările proprii ale operatorilor de transport feroviar.

Norme Uniforme Călători 20

Dacă, pentru a ajunge la destinație, până la următorul tren de același rang sau rang inferior sunt mai mult de 6 ore sau

acestea circulă după ora 24⁰⁰ a zilei în care era trenul de legătură - stația Buc Nord este închisă între orele 00⁰⁰-04⁰⁰ pentru curățenie - călătorul poate folosi primul tren în circulație, chiar dacă acesta este de rang superior, fără achitarea de tarife suplimentare. Dacă se folosește un tren de rang superior și i se asigură loc rezervat, nu se plătește costul tichetului de rezervare.

(6) În cazul suspendării circulației unui tren, dacă acest fapt nu a fost făcut cunoscut înainte de plecarea din stația de pornire, iar călătorul nu dorește să continue călătoria cu alte trenuri sau pe alte rute, operatorul de transport feroviar este obligat să-l aducă înapoi la stația de plecare, cu primul tren în circulație, fără plată, restituindu-i-se tarifele plătite pentru transportul neefectuat.

Norme Uniforme Călători 21

21.1. Când călătorul cere înapoierea sa și a bagajelor sale la stația de pornire, călătoria se efectuează pe baza legitimației de dus. În acest caz agentul operatorului de transport feroviar public de călători din stația de întrerupere va face valabilă legitimația de călătorie pentru înapoiere. Restituirea tarifelor plătite pentru distanța neefectuată se face la stația de pornire, conform prevederilor din tarifele operatorului de transport feroviar public de călători.

21.2. Dacă din cauza suspendării circulației unui tren, legătura nu mai poate avea loc și călătorul dorește să-și continue călătoria, operatorul de transport feroviar public de călători este obligat să îl transporte cu bagajele sale, fără plata diferențelor, cu un tren care circulă în aceeași direcție chiar pe rută ocolitoare, cu respectarea prevederilor de la Norme Uniforme Călători 20.

Norme Uniforme Călători 22

22.1. Imediat ce s-a produs o întrerupere de circulație, agentul operatorului de transport feroviar public de călători din stația unde s-a produs întreruperea trebuie să informeze călătorii sosiți în această stație cu privire la posibilitățile existente pentru continuarea călătoriei și despre modul cum este organizată vizarea legitimațiilor de călătorie.

22.2. Legitimațiile de călătorie trebuie să poarte una din următoarele vize, sub semnătura agentului operatorului de transport feroviar public de călători și ștampila rotundă sau o altă ștampilă special destinată acestui scop:

a) "Întrerupt circulația, telegrama nr..... din....., valabil pentru înapoiere la stația de pornire";

b) "Întrerupt circulația, telegrama nr..... din....., valabil pe ruta..... sau cu trenul..... din.....";

c) "Întrerupt circulația, telegrama nr..... din....., se va restitui costul pentru distanța"

(7) Dacă întreruperea sau suspendarea circulației unui tren a fost anunțată în ziua anterioară plecării din stația de pornire, călătorii vor plăti tarifele aferente rutei ocolitoare.

Norme Uniforme Călători 23

23.1. Operatorii de transport feroviar public de călători sunt obligați să-i anunțe pe călători, înainte de plecare, despre întreruperile de circulație produse pe rețea sau suspendarea circulației trenurilor pe anumite parcursuri. Anunțarea se face prin afișe la ghișeele de bilete și prin alte mijloace - televiziune, radio - și alte modalități de avizare.

23.2. Călătorii care posedă legitimații de călătorie eliberate anticipat datei când s-a întrerupt circulația trenurilor, vor fi transportați la stația de destinație pe noua rută de circulație a trenului fără plata diferenței de rută, legitimațiile de călătorie fiind valabile la trenul respectiv.

(8) În cazul când circulația trenurilor de călători se întrerupe ca urmare a stării necorespunzătoare a infrastructurii feroviare, administratorul/gestionarii infrastructurii feroviare vor organiza, în condițiile tehnice existente, un serviciu de transport pentru călători și bagaje cu alte vehicule pe cheltuiala lor, până la destinație sau până la primul punct de legătură pentru continuarea călătoriei cu trenul. După constatarea cauzei care a condus la întreruperea circulației, administratorul / gestionarii infrastructurii feroviare își vor recupera cheltuielile cu transportul călătorilor și al bagajelor acestora de la cei responsabili de deteriorarea infrastructurii.

(9) Călătorul poate amâna călătoria dacă prezintă legitimația pentru viza de amânare în termenul prevăzut în Normele uniforme. Dacă se utilizează un tren sau servicii cu tarife mai mari, călătorul va plăti diferența de tarif.

Norme Uniforme Călători 24

24.1. Amânarea călătoriei impune prezentarea obligatorie a legitimației de călătorie, în termen de cel mult o oră după plecarea trenului pentru care aceasta a fost emisă, la agentul operatorului de transport feroviar public de călători, pentru obținerea vizei aferente.

24.2. Amânarea călătoriei la agențiile de voiaj CFR impune prezentarea legitimației de călătorie, înainte de ora de plecare a trenului pentru care aceasta a fost emisă, la ghișeul special afectat pentru aceasta, din agenția de voiaj, sau la șeful de agenție, pentru obținerea vizei aferente.

(10) Călătorul poate renunța la călătorie dacă prezintă legitimația pentru viza de neutilizare în termenul prevăzut în Normele uniforme.

Norme Uniforme Călători 25

Renunțarea la călătorie impune prezentarea obligatorie a legitimației de călătorie, în termen de cel mult o oră de la plecarea trenului din stație, la ghișeul special afectat pentru aceasta, din stație sau agenție de voiaj/biroul voiaj sau la agentul operatorului de transport feroviar public de călători / șeful agenției de voiaj, pentru obținerea vizei aferente.

ARTICOLUL 11 - Legitimațiile de călătorie și durata valabilității lor

(1) Orice legitimație de călătorie trebuie să conțină mențiunile prevăzute în Normele uniforme.

Norme Uniforme Călători 26

Orice legitimație de călătorie trebuie să conțină, în mod obligatoriu, următoarele mențiuni:

26.1. seria, numărul și elemente de securizare;

26.2. parcursul;

26.3. clasa;

26.4. tariful;

26.5. datele de valabilitate - anul, luna, ziua, eventual timpul și altele asemenea.

Norme Uniforme Călători 28

28.1. Fiecare operator de transport feroviar public de călători își va stabili modele proprii de legitimații de călătorie, legitimații

care trebuie să respecte mențiunile obligatorii prevăzute de prezentele Norme Uniforme Călători.

28.2. Legitimațiile de călătorie sunt valabile de la data indicată de casier prin compostare, vizare sau înscriere pentru începerea călătoriei și până în momentul când trenul cu care s-a început călătoria - respectiv ultimul tren direct de legătură - ajunge în stația de destinație, valabilitatea prelungindu-se cu timpul de întrerupere la care, eventual, dă dreptul legitimația de călătorie respectivă.

(2) Legitimațiile de călătorie se obțin de la stații, agenții, de la agenți autorizați, de la agenții operatorilor de transport din trenuri sau prin mijloace electronice, în condițiile stabilite de operatorul de transport feroviar.

(3) Tarifele pentru legitimațiile de călătorie, obținute de la agenții operatorilor de transport din trenuri, pot fi mai mari decât cele de la casele de bilete din stații, în condițiile stabilite de operatorul de transport feroviar.

(4) Călătorul trebuie să verifice pe loc, la primirea legitimației de călătorie, dacă aceasta corespunde cererii sale.

(5) Revinderea legitimațiilor de călătorie de către persoane neautorizate nu este permisă. Legitimațiile de călătorie găsite în aceste cazuri vor fi anulate, iar călătorii vor fi considerați ca fără legitimație de călătorie și tratați corespunzător. Persoanele neautorizate care revând legitimații de călătorie vor fi tratate drept contraveniente.

(6) Cedarea legitimațiilor de călătorie nominale sau cu tarife reduse altor persoane care nu au dreptul la acestea este interzisă. Persoanele care cedează legitimațiile de călătorie sunt considerate contravenienți. Legitimațiile găsite în această situație sunt reținute de personalul de tren, iar călătorii în cauză vor fi considerați fără legitimație de călătorie și tratați corespunzător.

(7) Operatorul de transport feroviar va face publice normele de utilizare și duratele de valabilitate a legitimațiilor de călătorie.

ARTICOLUL 12 - Ocuparea și rezervarea locurilor

(1) Călătorul poate ocupa loc în tren, respectând dreptul la clasă și serviciile asigurate prin legitimația sa de călătorie.

(2) La trenurile cu regim de rezervare a locurilor, călătorul poate ocupa numai locurile înscrise în legitimația de călătorie.

(4) În condițiile stabilite prin Normele uniforme sau prin reglementările proprii ale operatorilor de transport feroviar, călătorul poate să utilizeze un loc la o clasă superioară, servicii superioare ori un tren de categorie superioară celor indicate pe legitimația de călătorie sau poate cere să i se modifice itinerarul, cu achitarea diferențelor tarifare.

Norme Uniforme Călători 29

29.1. Pentru călătoria cu loc rezervat la trenurile de călători cu regim de rezervare a locurilor, călătorul trebuie să posedă legitimație de călătorie valabilă la rangul de tren respectiv, pentru clasa și relația pe care circulă, și tichetul de rezervare a locului.

29.2. Când un călător utilizează mai mult de un tren cu regim de rezervare pentru deplasarea între stația de cale ferată de plecare și stația de cale ferată de destinație, se va tarifa câte un tichet de rezervare a locului pentru fiecare tren cu regim de rezervare la care se asigură loc rezervat.

Norme Uniforme Călători 30

30.1. Călătorii pot solicita călătoria:

- la o clasă superioară;
- pe o rută mai lungă;
- cu un tren de rang superior;
- cu plata diferenței de clasă, a diferenței de rută, respectiv

a diferenței de rang de tren, numai la trenurile operatorului de transport feroviar public de călători la care are valabilă legitimația de călătorie.

30.2. Diferențele de tarif pot fi cerute la stația de cale ferată de pornire, la o stație de cale ferată din parcurs sau la agentul operatorului de transport feroviar public de călători care deservește acel tren.

(5) Călătorul care nu poate obține loc și nu consimte să călătorească în picioare are dreptul să ceară restituirea contravalorii legitimației de călătorie pentru parcursul neefectuat, amânarea călătoriei sau să plătească diferența pentru călătoria la o clasă superioară, conform prevederilor Normelor uniforme ori ale reglementărilor proprii ale operatorilor de transport feroviar.

Norme Uniforme Călători 31

31.1. În cazul pierderii trenului sau al lipsei locului în trenul respectiv, călătorul are dreptul să ceară restituirea tarifului plătit, viza pentru amânarea călătoriei sau călătoria la o clasă superioară cu achitarea diferențelor tarifare, cu respectarea condițiilor prevăzute în reglementările proprii ale operatorului de transport feroviar public de călători.

31.2. De asemenea, în cazul în care călătorul dorește să călătorească cu un tren care circulă înainte de trenul pentru care și-a procurat legitimația de călătorie, are dreptul să ceară viza pentru anticiparea călătoriei, indiferent de data pentru care aceasta a fost emisă.

31.3. Viza pentru amânarea sau anticiparea călătoriei nu anulează dreptul de întrerupere dat de legitimația de călătorie respectivă.

a. Prin amânarea călătoriei nu se prelungește termenul de valabilitate a legitimațiilor cu durată fixă - bilet de călătorie grup, bilet de călătorie circuit, bilet de călătorie dus/întors etc.;

b. Viza de anticipare nu se acordă pentru legitimațiile de călătorie cu durată fixă - abonamente, cartea VSD etc.

(6) În cazul în care călătorul nu poate ocupa locul rezervat potrivit legitimației de călătorie, agentul operatorului de transport feroviar este obligat să îi asigure alt loc, în limita locurilor disponibile din tren. În cazul în care nu se poate asigura loc, se va face restituirea tarifului tichetului de rezervare. Cererea de restituire se adresează operatorului de transport feroviar, care suportă și cheltuielile de transmitere a acestuia prin poștă.

Norme Uniforme Călători 32

În situațiile în care operatorul de transport feroviar public de călători este nevoit, datorită situațiilor din exploatare, să modifice compunerea trenurilor de călători sau tipul vagoanelor / automotoarelor din compunerea trenurilor, acesta este obligat să redistribuie, pe locuri libere, călătorii care au procurat deja legitimații de călătorie. Agentul operatorului de transport feroviar public de călători va înscrie pe verso legitimației de călătorie noul loc ocupat de călător, urmat de mențiunea „redistribuit”.

(7) La trenurile fără regim de rezervare, în condițiile Normelor uniforme sau ale reglementărilor proprii ale operatorilor de transport feroviar, se pot rezerva compartimente întregi.

Norme Uniforme Călători 33

33.1. În stațiile de îndrumare a trenurilor fără regim de rezervare pe întreaga distanță sau a vagoanelor directe se pot rezerva, dacă posibilitățile traficului permit, compartimente întregi. Compartimentele rezervate se etichetează de stația respectivă indicându-se legitimația emisă. Persoanele care ocupa efectiv locuri în compartimentul rezervat pot prezenta orice fel de legitimație de călătorie - gratuite, cu reducere, tarif integral - valabile la trenul respectiv, însă completarea până la numărul de locuri din compartiment se face numai cu achitarea tarifului integral valabil la trenul și clasa respectivă.

33.2. Dacă compartimentul nu se ocupă până în momentul plecării trenului, rezervarea făcută se consideră anulată. Locurile din compartiment se pun la dispoziție publicului călător imediat după plecarea trenului.

33.3. Pentru trenurile care circulă cu regim de rezervare facultativă a locurilor pe o anumită distanță, se pot rezerva locuri cu urcare din stațiile de pe parcursul pe care trenul circulă fără regim de rezervare, cu achitarea tichetului de rezervare. Rezervarea locului se poate face în perioada de anticipare a vânzării, mai puțin ziua plecării trenului.

ARTICOLUL 13 - Reduceri din tarifele de călători

(1) Copiii până la vârsta de 5 ani împliniți, pentru care nu se cere un loc separat, se transportă gratuit, fără legitimație de călătorie.

(2) Copiii până la vârsta de 10 ani împliniți plătesc 50% din tariful de transport, având drept la loc separat. La trenurile cu locuri rezervate plătesc și tariful integral al tichetului.

(3) Operatorul de transport feroviar poate acorda reduceri comerciale, reglementate prin tarife și aduse la cunoștință publicului călător prin publicare.

Norme Uniforme Călători 34.

Operatorul de transport feroviar public de călători poate acorda și alte reduceri de tarife, care constau în „oferte speciale” de călătorie pe perioade limitate de timp sau cu ocazia unor evenimente deosebite, reduceri ce se stabilesc de fiecare operator de transport feroviar public de călători în parte și sunt aduse la cunoștința publicului călător.

(4) Nici o reducere acordată de operatorul de transport feroviar nu se mai poate aplica legitimațiilor de călătorie care se bucură deja de o reducere din tariful întreg.

(5) Călătorii care beneficiază de reduceri trebuie să prezinte, la cererea agentului operatorului de transport, dovada că pot beneficia de reducerile respective. Călătorii care nu fac dovada că pot beneficia de reducerile respective vor fi considerați contravenienți și sancționați în conformitate cu prevederile legale.

ARTICOLUL 14 - Dreptul la transport

(1) Călătorul trebuie să posedă o legitimație de călătorie valabilă la data, trenul, clasa și serviciul utilizat, obținută conform reglementărilor în vigoare. Celor care contravin acestei prevederi, operatorul de transport feroviar nu le recunoaște nici

un drept și nu răspunde de eventualele daune suferite de aceștia.

(2) Călătorul este obligat să păstreze legitimația de călătorie asupra sa în tot timpul călătoriei și să o prezinte, pentru verificare, la cerere, agentului operatorului de transport feroviar împuternicit în acest scop.

(3) Legitimațiile de călătorie care prezintă modificări necertificate, conform prevederilor Normelor uniforme sau ale reglementărilor proprii ale operatorilor de transport feroviar, nu sunt valabile și sunt retrase de agenții operatorului de transport feroviar.

Norme Uniforme Călători 35

35.1. *Sunt admise ca modificări certificate pe legitimațiile de călătorie de către agentul operatorului de transport feroviar public de călători cele făcute în legătură cu anticiparea / amânarea călătoriei, valabilitatea pe altă rută, în condițiile prezentelor norme sau a reglementărilor proprii ale operatorilor de transport feroviar public de călători.*

35.2. *Călătorii care prezintă legitimații de călătorie cu alte modificări, decât cele prezentate la pct. 35.1, sunt considerați ca fiind fără legitimație de călătorie și vor fi tratați după tariful biletelor de călătorie cu taxare în tren.*

(4) Călătorul care nu prezintă în tren o legitimație de călătorie valabilă este obligat să plătească tariful de taxare în tren. În cazul în care refuză plata tarifului de taxare în tren, este considerat contravenient și tratat potrivit legii.

(5) Călătorii contravenienți care nu pot fi legitimați pentru întocmirea procesului-verbal de contravenție se predau organelor de ordine publică în prima stație de pe traseu, unde acestea există, pentru identificare și sancționare.

(6) Verificarea legitimațiilor de călătorie în tren, în timpul staționării în stații, se reglementează prin reglementările proprii ale operatorilor de transport feroviar.

ARTICOLUL 15 - Întreruperea călătoriei

(1) Legitimația de călătorie dă dreptul, de regulă, la o singură întrerupere a călătoriei, care trebuie să se încadreze în minimum 24 de ore de la plecarea trenului cu care a sosit călătorul sau de la plecarea primului tren de legătură de același rang. Excepțiile sunt prevăzute în reglementările proprii ale operatorilor de transport feroviar.

Norme Uniforme Călători 36

Prin întreruperea călătoriei nu se prelungește termenul de valabilitate a legitimațiilor cu durată fixă - abonamente, cartea VSD etc.

(2) Condițiile în care se acordă întreruperea călătoriei sunt stabilite prin reglementări proprii ale operatorilor de transport feroviar.

ARTICOLUL 16 - Reguli pentru călători

(1) În incinta stațiilor, agențiilor și în trenuri trebuie respectate prevederile prezentului regulament.

(2) Sunt interzise și constituie contravenții, în măsura în care nu constituie infracțiuni, următoarele fapte:

a) călătoria pe acoperișul vagoanelor, pe scări, pe tampoane, între vagoane și în alte locuri care nu sunt destinate călătorilor;

b) urcarea și călătoria în trenuri de marfă, de lucru, de

intervenție, în vagoane cu afectare anumită afișată pe ele, în vagoane de bagaje, de mesagerie, de coletărie, poștale și în cabina locomotivei, automotorului sau a ramei electrice;

c) fumatul în vagoane, săli de așteptare, holuri, cu excepția locurilor unde fumatul este permis și acest lucru este afișat;

d) urcarea sau coborârea din trenuri în mișcare, aplecarea în afară sau rezemarea de uși, respectiv deschiderea ușilor în timpul mersului trenului;

e) aruncarea obiectelor pe ferestrele sau ușile vagoanelor;

f) urcarea sau coborârea bagajelor și persoanelor pe ferestrele vagoanelor;

g) deteriorarea vagoanelor, clădirilor sau instalațiilor prin distrugere sau sustragere a pieselor sau dotărilor din inventarul acestora;

h) neliberarea locului ocupat în vagon, care nu corespunde cu cel prevăzut în legitimația de călătorie, la solicitarea celui îndreptățit;

i) exercitarea comerțului în trenuri sau în stații de cale ferată fără autorizație eliberată de operatorul de transport feroviar sau administratorul/gestionarul infrastructurii feroviare, după caz;

j) lipirea de afișe în trenuri sau în stații fără acordul scris al operatorului de transport feroviar sau al administratorului /gestionarului infrastructurii feroviare, după caz;

k) traversarea liniilor prin alte locuri decât cele special amenajate pentru călători;

l) intrarea sau staționarea în incinta unităților, acolo unde accesul publicului este interzis prin afișe sau pictograme corespunzătoare;

m) practicarea cerșetoriei sau practicarea de jocuri de noroc în trenuri sau stații de cale ferată;

n) tulburarea liniștii călătorilor prin producerea de zgomote;

o) provocarea de scandal în trenuri sau în incinta stațiilor de cale ferată;

p) staționarea în vagonul restaurant după ora de închidere a acestuia;

r) acționarea semnalului de alarmă sau a frânei de mână pentru motive nejustificate;

s) murdărirea vehiculelor și a spațiilor afectate publicului, inclusiv a celor dintre linii, inscripționarea neautorizată a pereților vagoanelor sau ai clădirilor stațiilor de cale ferată, dezlipirea fără drept a afișelor;

ș) transportul în vagoanele de călători a obiectelor sau a substanțelor inflamabile, explozibile, radioactive, otrăvitoare și rău mirositoare care, potrivit legii și reglementărilor operatorului de transport feroviar, nu sunt permise la transport;

t) prejudicierea intereselor celorlalți călători, împiedicarea liberei circulații a acestora, încălcarea normelor de protecție a mediului și a normelor de prevenire și stingere a incendiilor.

(3) Călătorilor care contravin prevederilor alin.(2) operatorul de transport feroviar sau administratorul /gestionarul infrastructurii feroviare nu le recunoaște nici un drept, de nici o natură, și nu răspunde de nici o daună ce eventual ar suferi.

(4) Călătorul care, prin faptele sale, a adus prejudicii de orice fel operatorului de transport feroviar sau administratorului /gestionarului infrastructurii feroviare este obligat la plata despăgubirilor corespunzătoare.

(5) Constatarea abaterilor de la regulile de călătorie se face de către agenții împuterniciți de operatorul de transport feroviar

sau de către administratorul/gestionarul infrastructurii feroviare ori de către organele de ordine publică, după caz, și se sancționează conform legii.

ARTICOLUL 17 - Bagaje de mână

(1) Călătorul poate să ia cu el în vagoanele de călători, în mod gratuit, bagaje de mână. Bagajele de mână trebuie să fie ușor de manipulat, bine ambalate, astfel încât să nu fie posibilă scurgerea conținutului, avarierea sau murdărirea vagoanelor ori incomodarea celorlalți călători.

(2) Fiecare călător dispune, pentru bagajele sale de mână, doar de spațiul situat deasupra locului pe care îl ocupă sau de un spațiu echivalent în boxa pentru bagaje a vagoanelor. Masa totală a bagajelor de mână admisă pentru fiecare loc ocupat este de 30 kg.

Norme Uniforme Călători 37

În vagoanele de clasa a 2-a călătorul poate să-și ia, în plus, și o pereche de schiuri, dacă nu îi incomodează pe ceilalți călători.

(3) În vagoanele de călători nu pot fi introduse ca bagaje:

a) materiile și obiectele excluse de la transportul de bagaje;

b) obiectele de natură să stânjenească sau să incomodeze călătorii ori să cauzeze o pagubă călătorilor, operatorului de transport feroviar sau administratorului /gestionarului de infrastructură feroviară;

c) obiectele interzise prin actele normative ale autorităților administrative;

d) vietățile, potrivit art. 18.

(4) Operatorul de transport feroviar are dreptul să se asigure pentru motive întemeiate, în prezența călătorului, de natura obiectelor introduse în vagoanele de călători sau în spațiile acestuia. Aceasta nu dă dreptul operatorului de transport feroviar să percheziționeze bagajele călătorului, decât cu acordul acestuia din urmă. Dacă nu este posibil să se identifice persoana deținătoare a obiectelor supuse verificării, operatorul de transport feroviar efectuează verificarea în prezența organelor de ordine publică.

(5) Supravegherea obiectelor pe care călătorul le ia cu el în vagon revine acestuia.

(6) Călătorul este răspunzător de orice pagubă cauzată de obiectele și vietățile pe care le ia cu el în vagon.

(8) Bagajele de mână care depășesc condițiile impuse prin alin.(2) se tratează conform reglementărilor proprii ale operatorilor de transport feroviar

(9) Reglementările privind bagajele uitate în tren vor fi cuprinse în Normele uniforme, precum și în reglementările proprii ale operatorului de transport feroviar, care vor fi aduse la cunoștință călătorilor, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Norme Uniforme Călători 38

Bagajele uitate în tren și găsite de agenții operatorilor de transport feroviar public de călători, vor fi depuse la stația de domiciliu, respectiv stația finală a trenului, cu respectarea reglementărilor privind modul de păstrare și valorificare care sunt prevăzute în reglementările proprii ale operatorilor de transport feroviar public de călători

ARTICOLUL 18 - Transportul vietăților în vagoanele de călători

(1) Animalele, păsările, reptilele, peștii, insectele vii nu pot fi transportate, de regulă, în vagoanele de călători.

(2) Excepțiile de la prevederile alin.(1) se stabilesc prin Normele uniforme.

Norme Uniforme Călători 39

În vagoanele de călători pot fi primiți la transport câini însoțiți.

39.1. *Transportul câinilor însoțiți, este admis numai pentru cei prevăzuți cu botniță, ținuți în lesă pe podeaua vagonului, în compartimente, în vagoane la clasa a 2-a, dacă nici un călător nu protestează. În caz de obiecții ridicate de călători agentul operatorului de transport feroviar public de călători sau organul de control, în cazuri bine justificate, poate interzice călătoria cu aceste animale.*

39.2. *Călătorul, proprietar al câinelui, este obligat să mențină curățenia pe toată durata călătoriei, având asupra sa materiale de igienizare, în caz contrar va fi tratat conform reglementărilor legale în vigoare.*

39.3. *Condițiile și tarifele pentru transportul vietăților în vagoanele de călători sunt stabilite de fiecare operator de transport feroviar public de călători în reglementările proprii.*

Norme Uniforme Călători 40

Câinii, pisicile și animalele mici, purtate pe brațe, precum și păsările mici în colivii se pot transporta, fără plată, dacă nici un călător nu protestează. În caz de obiecții ridicate de călători, agentul operatorului de transport feroviar public de călători sau organul de control, în cazuri bine justificate, poate interzice călătoria cu aceste animale.

ARTICOLUL 20 - Informarea călătorilor. Mersul trenurilor de călători

(1) Administratorul /gestionarul infrastructurii feroviare va afișa la loc vizibil, în stații, Mersul trenurilor de călători. Administratorul /gestionarul infrastructurii feroviare va anunța pentru călători, prin stațiile de amplificare, sosirea, staționarea și plecarea trenurilor din stație. Operatorul de transport feroviar va afișa la loc vizibil tarifele de transport pentru călători.

Norme Uniforme Călători 42

42.1. *Afișarea în stații a mersului trenurilor se va face la loc vizibil pe peronul central. Tabloul cu afișarea mersului trenurilor va cuprinde nr. trenului, categoria acestuia, relația pe care circulă, ora de sosire, ora de plecare, linia de garare, minute staționare și alte informații referitoare la circulația trenurilor - circulă cu ordin special, circulă în perioada... etc.*

42.2. *Trenurile suplimentare sunt trenuri neprevăzute în tabloul de afișare a mersului trenurilor. Acestea vor fi afișate separat, sub mersul de tren, sub titlul „trenuri suplimentare”, la loc vizibil, în mod similar trenurilor prevăzute în mersul de tren, menționându-se în plus, perioada pe care acestea circulă.*

Norme Uniforme Călători 43

43.1. *În stațiile de îndrumare a trenurilor de călători, precum și în stațiile cu opriri mai mari de 5 minute, înainte de plecarea trenurilor, călătorii sunt avizați prin stația de amplificare sau verbal asupra orelor de plecare a fiecărui tren.*

43.2. *În același mod se face avizarea și pentru trenurile care sosesc, indicându-se numărul trenului, direcția de circulație, precum și linia de sosire. În cadrul avizării la sosirea sau*

plecarea trenurilor, călătorii vor fi informați și despre compunerea, ordinea vagoanelor și despre numerotarea vagoanelor.

(2) În stațiile de călători trebuie să existe ghișeu de informații, panouri de informații care afișează compunerea trenurilor, principalele legături între trenuri și alte informații utile călătorilor. Stațiile cu ghișeu de informații se stabilesc de operatorul de transport feroviar sau de administratorul/ gestionarul infrastructurii feroviare, după caz.

Norme Uniforme Călători 44

44.1. Informarea călătorilor despre posibilitatea de orientare în stație, despre trenul care îi interesează, precum și despre alte condiții de călătorie se face cu ajutorul indicatoarelor, tablourilor de sosire și de plecare a trenurilor, avizelor scrise, anunțurilor prin stația de amplificare sau verbal. În incinta stațiilor de cale ferată și a agențiilor de voiaj trebuie să fie afișate tablouri cu Mersul trenurilor de călători.

44.2. Informațiile care se transmit prin stația de amplificare trebuie să fie formulate din timp și transmise clar, la momentul potrivit, iar pentru trenurile internaționale, informațiile se vor transmite și în una sau mai multe limbi de circulație internațională.

44.3. Informațiile verbale se transmit de către agenții administratorului / gestionarului de infrastructură feroviară și / sau de operatorii de transport feroviar public de călători, iar în stațiile cu trafic intens și de către salariați anume însărcinați cu informarea călătorilor.

44.4. În stațiile cu trafic intens de călători funcționează birouri de informații, încadrate cu salariați având o pregătire corespunzătoare, care, pe lângă informarea călătorilor, aplică și vize pe legitimațiile de călătorie.

(3) Trenurile care circulă cu ordin special, care se pun sau se retrag din circulație în condițiile stabilite de operatorul de transport feroviar se afișează în spațiul rezervat Mersului trenurilor de călători.

(4) În stațiile în care fluxul de călători este mare, trebuie să existe cel puțin un ghișeu special de eliberare a legitimațiilor de călătorie pentru: femeile gravide, femeile cu copii în brațe, persoane care din motive de sănătate nu pot aștepta la rând pentru eliberarea legitimației, călătorii al căror tren pleacă în mai puțin de 20 de minute. Operatorul de transport feroviar va aduce la cunoștință călătorilor, prin mijloace specifice de informare, existența acestor ghișee speciale.

ARTICOLUL 21 - Restituirea contravalorii încasate a transportului neefectuat integral sau parțial

Restituirea contravalorii încasate a transportului neefectuat integral sau parțial se face conform prevederilor Normelor uniforme și reglementărilor proprii ale operatorilor de transport feroviar.

Norme Uniforme Călători 45

Tariful de transport se restituie în totalitate sau parțial, când:

a) legitimația de călătorie nu a fost utilizată sau a fost utilizată parțial;

b) datorită lipsei de loc, legitimația a fost utilizată într-o clasă sau un tren de categorie inferioară celei menționate pe legitimație, exceptând cazurile când călătorul solicită de bună voie călătoria într-o clasă sau cu un tren de categorie inferioară.

Norme Uniforme Călători 46

46.1. Tariful de transport se restituie integral, inclusiv tichetul de rezervare, în cazurile în care trenul pentru care s-a emis legitimația de călătorie nu mai circulă, sau în situații de forță majoră.

46.2. Tarifele de transport se restituie parțial, în cazuri de:

a. întreruperi de circulație,

b. suprimări de trenuri;

c. pierderea legăturilor;

d. îmbolnăvire în parcurs;

e. renunțare la efectuarea călătoriei integrale,

însă numai pentru porțiunea de traseu neparcursă.

46.3. Pentru situațiile prevăzute la pct. 46.2 lit. d și e la calculul tarifelor de restituit se reține tariful de procesare care reprezintă 10% din tariful de transport rămas de restituit.

Norme Uniforme Călători 47

47.1. Tariful legitimațiilor de călătorie emise de stații sau agenții de voiaj se restituie cu reținerea tarifului de procesare care reprezintă 10% din tariful de transport. Restituirea se face la cererea verbală a călătorului, indiferent de motive, cu condiția de a prezenta legitimația de călătorie la agentul operatorului de transport feroviar public de călători din unitatea emitentă în termen de maximum 1 (una) oră de la plecarea trenului pentru care a fost eliberată. Legitimațiile de călătorie eliberate de agențiile de voiaj se pot prezenta pentru restituire șefului agenției de voiaj respective, în termen de maximum 2 (două) ore de la plecarea trenului.

47.2. Legitimațiile de călătorie emise pentru trenurile care pleacă după ora de închidere a agențiilor de voiaj trebuie prezentate, în termen de 1 (una) oră de la plecarea trenului, agentului operatorului de transport feroviar public de călători din stația cf, pentru a fi vizate de neutilizare, apoi șefului agenției de voiaj pentru aprobarea restituirii, în prima zi lucrătoare, în termen de 2 (două) ore de la deschiderea agenției.

47.3. Tariful tichetului de rezervare nu se restituie.

Norme Uniforme Călători 48

48.1. După expirarea acestor termene, restituirea se poate solicita numai pe baza de cerere scrisă, la care se anexează legitimația, vizată sau nu de neutilizare – după caz, precum și un act oficial din care să rezulte că persoana respectivă a fost în imposibilitate de a se prezenta la timp, pentru aplicarea vizei de neutilizare sau pentru solicitarea restituirii, din cauză de boală, accident, a fost reținută de autorități sau din alte asemenea cauze.

48.2. Cererea se prezintă la agentului operatorului de transport feroviar public de călători din unitatea emitentă, respectiv șefului agenției de voiaj pentru legitimațiile de călătorie emise de agențiile de voiaj în termen de 3 (trei) zile de la plecarea trenului pentru care a fost emisă legitimația de călătorie. Cererile prezentate după expirarea acestui termen se rezolvă de către organele ierarhice superioare ale subunităților arătate mai sus, restituirea făcându-se pe cale de ordonanțare, după ce s-a stabilit temeinicia motivului cererii de restituire.

48.3. Comisionul încasat de agențiile de voiaj, de regulă, nu se restituie. În anumite cazuri conducerea operatorului de transport feroviar public de călători poate aproba restituirea acestuia.

Norme Uniforme Călători 49

49.1. Tariful suplimentul de pat / cușetă se restituie în următoarele cazuri:

- a) când vagonul de dormit / cușetă pentru care a fost emis suplimentul nu mai circulă pe întreaga distanță;
- b) când călătorul s-a îmbolnăvit, a suferit vreun accident sau a fost reținut de autorități;
- c) când călătorul renunță la călătorie;
- d) când călătorul amână plecarea și cere preschimbarea suplimentului de pat / cușetă pentru altă zi.

49.2. Pentru cazurile prevăzute la pct. 49.1 lit. a) și lit. b) restituirea se face integral, pe baza cererii scrise a călătorului, la care se anexează suplimentul de pat / cușetă și un act oficial din care să rezulte ca a fost în unul din cazurile enumerate la lit. b).

49.3. Pentru cazurile prevăzute la pct. 49.1 lit. c) și lit. d) tariful suplimentului de pat / cușetă se restituie în următoarele condiții:

- a) dacă suplimentul se prezintă cel mai târziu cu o zi înainte de plecarea trenului, tariful suplimentului se restituie cu reținerea tarifului de procesare care reprezintă 10% din tariful suplimentului de pat / cușetă;
- b) dacă suplimentul se prezintă mai târziu, cu cel mult o oră înainte de plecarea trenului din stația de formare, se restituie numai 50% din tariful încasat;
- c) după expirarea termenului prevăzut la pct. 49.3 lit. b) tariful suplimentului de pat / cușetă nu se mai restituie.

49.4. Dacă locul plătit nu se ocupă în interval de 1 (una) oră de la plecarea trenului din stația de îndrumare sau din stația din parcurs indicată pe suplimentul de pat / cușetă, locul se consideră liber.

49.5. Cererile de restituire a suplimentelor de pat / cușetă, pentru cazuri neprevăzute mai sus, vor fi rezolvate de către organele ierarhic superioare unităților emitente, numai cu avizul societății comerciale prestatoare de servicii privind vagoanele de dormit, cușetă și restaurant, care urma să efectueze prestația.

Norme Uniforme Călători 50

50.1. Regulile privind restituirea tarifelor de transport vor fi aduse la cunoștința publicului călător.

50.2. Legitimațiile de călătorie vizate cu valabilitate pentru alt tren decât cel la care acestea au fost emise, respectiv vizate de anticipare, amânare sau întrerupere a călătoriei, care nu se mai utilizează, se vor trata ca și când ele au fost emise pentru trenul la care au fost făcute valabile prin viza aplicată.

50.3. Restituirea parțială, numai pentru parcursul neefectuat, se face de:

- a) stația unde s-a întrerupt călătoria, atunci când călătorul nu dorește înapoierea în stația de plecare;
- b) unitatea de unde s-a procurat legitimația de călătorie respectivă, în baza vizei de neutilizare parțială, înscrisă pe legitimația de călătorie de către șeful stației de întrerupere, în cazul în care călătorul dorește înapoierea în stația de plecare.

Calcularea tarifului pentru parcursul nestrăbătut se face scăzându-se din tariful total al călătoriei, tariful pe distanța străbătută, din suma rezultată reținându-se 10 % ca tarif de procesare.

50.4. Legitimațiile de călătorie emise pe bază de cecuri sau de alte instrumente de plată se restituie numai prin organele ierarhice superioare unității, pe cale de ordonanțare, în contul

agentului economic sau persoanei fizice care le-a cumpărat, numai dacă sunt prevăzute cu viza de neutilizare totală sau parțială aplicată pe legitimațiile respective de șeful stației de plecare sau întrerupere.

Norme Uniforme Călători 51

În cazul trenurilor care circulau pe rută ocolită, când se reia circulația pe porțiunile de linie care au fost închise accidental, restituirile diferențelor de rută solicitate de călători, pentru legitimațiile de călătorie procurate pe ruta ocolitoare, anticipat redeschiderii traficului pe ruta inițială, se fac astfel:

a) în situația în care călătorul solicită restituirea diferenței de rută înainte de începerea călătoriei, restituirea se va face în baza solicitării verbale a călătorului făcută la unitatea care a emis legitimația de călătorie, tariful de restituit calculându-se ca diferența dintre tariful încasat inițial pe ruta ocolitoare și tariful legitimației de călătorie pe ruta redeschisă, reținându-se legitimația emisă inițial și înmânând călătorului o legitimație de călătorie valabilă pe ruta redeschisă. Legitimația reținută se va trata conform prevederilor proprii ale operatorului de transport feroviar public de călători;

b) în situația în care călătorul solicită restituirea diferenței de rută după efectuarea călătoriei pe ruta redeschisă în baza legitimației emise pe rută ocolitoare, restituirea se va face pe baza cererii scrise a călătorului, depusă la agentul operatorului de transport feroviar public de călători desemnat cu această sarcină sau la agenția de voiaj de destinație, la care va anexa legitimația de călătorie în baza căreia a călătorit. Restituirea se efectuează cu respectarea prevederilor de la lit. a) de organele ierarhic superioare unității care a emis legitimația, suma rezultată a fi restituită fiind transmisă cu mandat poștal, cu suportarea de către operatorul de transport feroviar public de călători a cheltuielilor cu spezele poștale.

“Regulile și condițiile de restituire menționate mai sus se referă numai la legitimațiile de călătorie emise de stații cf și de agenții de voiaj CFR.

Biletele de tren Online au condiții speciale de restituire / modificare contract de transport, prevăzute pe site-ul oficial al CFR Călători www.cfrcalatori.ro .”

ARTICOLUL 29 - Reclamații administrative

(1) În cazurile în care se aplică prezentul regulament, acțiunea privind răspunderea, cu orice titlu ar fi, se poate întemeia și pe dispozițiile dreptului comun.

(2) Reclamațiile administrative rezultate din contractul de transport sunt obligatorii și trebuie adresate în scris operatorului de transport feroviar, în termen de 3 luni de la termenele prevăzute la alin.(3)-(5) ale art.33, în afara cazurilor prevăzute la alin.(1) al art.33.

(3) Dreptul de a reclama aparține persoanei care are dreptul de a acționa operatorul de transport feroviar, conform art.30.

(4) În cazul restituirilor sau despăgubirilor privind transportul de călători, cel îndreptățit anexează la reclamație legitimațiile de călătorie, în copii. În caz de aprobare a reclamației, documentele se vor preda în original operatorului de transport feroviar, la lichidarea drepturilor, înainte de efectuarea plăților.

(5) Reclamațiile trebuie să fie motivate.

ARTICOLUL 33 - Prescripția dreptului la acțiune privind transportul de călători

(1) Acțiunile pentru daune-interese, întemeiate pe răspunderea operatorului de transport feroviar de călători în caz de deces și de rănire a călătorilor, se prescriu:

a) pentru călători, în termen de 3 ani socotiți din ziua următoare celei în care s-a produs accidentul;

b) pentru celelalte persoane îndreptățite, în termen de 3 ani socotiți din ziua următoare celei în care s-a produs decesul călătorului.

(2) Celelalte acțiuni care izvorăsc din contractul de transport sunt prescrise după trecerea unui an.

(3) Prescripția prevăzută la alin.(2) curge pentru acțiunea:

a) privind plata sau restituirea tarifului de transport, a tarifelor accesorii ori a tarifelor suplimentare sau privind rectificarea în caz de aplicare incorectă a unui tarif ori de greșeală de calcul sau de încasare, din ziua plății sau, dacă nu s-a făcut plata, din ziua în care plata ar trebui să fie făcută;

b) privind plata unui supliment de tarif reclamat de organele vamale sau de alte organe abilitate prin lege, din ziua cererii acestora;

c) în toate celelalte cazuri privind transportul călătorilor din ziua expirării valabilității legitimației de călătorie.

(4) Ziua indicată ca punct de începere a prescripției nu este niciodată cuprinsă în termen.

(5) În caz de reclamație adresată operatorului de transport feroviar, în conformitate cu art.29, însoțită de documentele justificative necesare, prescripția se suspendă până la rezolvarea reclamației sau până la expirarea termenului de 30 de zile în care ar fi fost obligat să o rezolve:

a) în ziua în care operatorul de transport feroviar respinge în scris reclamația acesta îi restituie documentele. În caz de acceptare parțială a reclamației, prescripția reîncepe să curgă pentru partea de reclamație care rămâne în litigiu;

b) dovada primirii reclamației sau a răspunsului, precum și a restituirii documentelor revine în sarcina părții care invocă acest fapt;

c) după încetarea suspendării, prescripția își reia cursul, socotindu-se și timpul curs înainte de suspendare;

d) prescripția nu se va împlini totuși înainte de expirarea unui termen de 6 luni, socotit de la încetarea cauzei de suspendare.

(6) Reclamațiile ulterioare având același obiect nu suspendă prescripția.

(7) Dacă un termen trebuie să ia sfârșit într-o sâmbătă ori duminică sau într-o zi de sărbătoare legală, expirarea lui se prelungește până la prima zi lucrătoare care urmează.

ARTICOLUL 76 - Contravenții

Cuantumul contravențiilor săvârșite de persoanele fizice și juridice, și prevăzute în prezentul regulament se stabilește prin hotărâre a Guvernului.”