



International Rail Transport Committee
Comité international des transports ferroviaires
Internationales Eisenbahntransportkomitee

Ediție de la 14 decembrie 2025

Condițiile generale de transport pentru transportul feroviar de călători (GCC-CIV/PRR)

Valabil de la 7 iunie 2023

Document accesibil publicului

Conform punctului 2.6 b) din Statutul CIT, prezentul document este **obligatoriu** și unește toți membrii CIT. Un membru poate, totuși, să declare că nu va aplica o prevedere deoarece aceasta este contrară intereselor sale (principiul opting-out).

Lista întreprinderilor care aplică acest document este disponibilă pe site-ul CIT: www.cit-rail.org.

© 2025 Comitetul internațional al transporturilor feroviare (CIT)
www.cit-rail.org

Cuprins

Preambul.....	4
1 Participare.....	4
2 Condiții de transport.....	4
3. Baze legale.....	4
4. Contract de transport.....	5
5. Legitimații de călătorie și rezervări.....	6
5.1. Generalități.....	6
5.2.Cumpărare.....	6
6. Obligațiile călătorului.....	7
6.1. Înainte de călătorie.....	7
6.2. În timpul călătoriei.....	7
7. Bagaje de mână.....	8
8. Animale.....	9
9. Bagaje și vehicule.....	9
10. Întârzieri.....	9
10.1. Anulări și întârzieri previzibile.....	9
10.2. Întârzieri efective.....	9
10.3. Tratarea restituirilor și a despăgubirilor.....	10
10.4. Imposibilitatea continuării călătoriei în aceeași zi.....	10
10.5. Exonerarea de responsabilitate în caz de întârziere.....	10
11. Asistența în caz de întârziere sau anulare.....	11
12. Vătămări corporale.....	11
13. Pagube materiale.....	12
14. Persoane cu dizabilități sau cu mobilitate redusă.....	12
14.1 Termenul de notificare a necesității de asistență.....	12
14.2 Condiții de călătorie.....	12
14.3 Asistență în caz de întârziere sau anulare.....	12
14.4 Compensații pentru echipamente de mobilitate, dispozitive de asistență și câini de asistență.....	13
15. Reclamații și plângeri.....	13
15.1. Reclamații pentru vătămări corporale.....	13
15.2. Alte reclamații și plângeri.....	13
16. Acțiuni în justiție.....	14
16.1. Întreprinderi împotriva cărora pot fi angajate acțiuni în justiție.....	14
16.2. Anularea și prescrierea acțiunilor.....	14
16.3. For.....	14
16.4. Legea aplicabilă.....	14
17. Dispoziții tranzitorii și finale.....	14

Preambul

Condițiile generale de transport pentru transportul feroviar de călători (GCC – CIV/PRR) au ca scop să garanteze aplicarea condițiilor contractuale în mod uniform în transportul național și internațional de călători pe calea ferată, în măsura în care acest lucru este adecvat și posibil.

Conținutul GCC-CIV/PRR și lista întreprinderilor care le aplică pot fi consultate pe site-ul CIT-ului www.cit-rail.org, precum și, ca regulă generală, acesta poate fi consultat și în punctele de vânzare ale acelor întreprinderi care oferă informații clienților.

1. Participare

1.1 Orice întreprindere de transport membră CIT este parte la GCC-CIV/PRR în măsura în care nu a denunțat și nici nu a făcut o rezervă împotriva acestuia.

1.2 O întreprindere de transport care nu este membră CIT poate adera oricând la GCC-CIV/PRR prin trimiterea unei declarații scrise către Secretariatul General CIT. Calitatea de membru intră în vigoare în prima zi a celei de-a doua luni de la notificarea acesteia către celelalte întreprinderi participante.

1.3 Retragera din GCC-CIV/PRR este posibilă la 1 ianuarie a anului următor, cu o perioadă de preaviz de șase luni. Rezerve împotriva aplicării anumitor capitole din GCC-CIV/PRR pot fi formulate pentru data de 1 ianuarie a anului următor, cu respectarea unui termen de preaviz de șase luni. Denunțurile și rezervele trebuie transmise în scris la Secretariatul General CIT.

1.4 Retragerile și rezervele pot fi retrase în orice moment printr-o declarație scrisă adresată Secretariatului General CIT. GCC-CIV/PRR sau capitolul în cauză intră în vigoare pentru întreprinderea în cauză în prima zi a celei de-a doua luni de la notificarea retragerii către celelalte întreprinderi participante.

2 Condiții de transport

2.1 GCC-CIV/PRR stabilesc regulile generale aplicabile în relațiile contractuale dintre călător și transportator. Reglementările care fac derogare de la GCC-CIV/PRR (**punctul 2.2** de mai jos) sau cele care sunt valabile doar pentru anumite rute, categorii de tren sau oferte specifice fac obiectul condițiilor particulare de transport.

2.2 Condițiile particulare de transport pot face derogare de la GCC-CIV/PRR. În cazul în care acestea fac derogare de la GCC-CIV/PRR, se menționează în mod expres paragraful și punctul din GCC-CIV/PRR la care ele fac derogare. Derogările de la punctele 10.1, 10.2, 10.3.1, 10.3.4, 10.4, 10.5, 11, 12, 13, 14 și 15 din GCC-CIV/PRR, sunt admise numai dacă sunt respectate dispozițiile obligatorii ale Regulamentului privind drepturile călătorilor (PRR) și ale Regulilor uniforme privind Contractul de transport internațional feroviar de călători (CIV - Apendice A la COTIF), exceptând cazul în care nu se aplică Regulamentul privind drepturile călătorilor PRR (în Statele care nu sunt membre ale Uniunii Europene (UE) sau pentru anumite servicii de transport în UE care nu aplică PRR).

2.3 GCC-CIV/PRR și condițiile particulare de transport devin, prin încheierea contractului de transport, părți integrante ale acestuia (punctul 4.2 de mai jos).

3. Baze legale

3.1 Transportul feroviar de călători este reglementat de următoarele dispoziții, în măsura în care acestea sunt aplicabile sau convenite pe o bază contractuală:

- a) Regulile uniforme privind Contractul de transport internațional feroviar de călători (CIV - Apendice A de la COTIF) și Regulamentul privind transportul internațional de mărfuri periculoase pe calea ferată (RID – Anexa C la COTIF), și/sau

- b) Regulamentul (EU) nr. 782/2021 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (PRR), și/sau
- c) dreptul național,

3.2. Dacă transportul de călători care face obiectul unui contract de transport unic include, în completarea transportului feroviar, un transport aerian, rutier, cale de navigație interioară sau pe mare, fiecare mod de transport este reglementat de dreptul aplicabil acestui mod, în măsura în care el este aplicabil sau dacă s-a convenit astfel prin contract, sub rezerva articolelor 1 și 31 din CIV.

4. Contract de transport

4.1 Prin contractul de transport, transportatorul/transportatorii care participă la executarea contractului, se angajează să transporte călătorul din locul de plecare la locul de destinație.

4.2 Contractul de transport se compune din :

- a) GCC-CIV/PRR ;
- b) condiții particulare de transport ale transportatorului sau transportatorilor ;
- c) datele care figurează pe legitimația de călătorie (**punctul 5.1.3** de mai jos).

În caz de conflict între GCC-CIV/PRR și condițiile particulare de transport, acestea din urmă au prioritate. În caz de contradicție între clauzele condițiilor particulare de transport, are prioritate reglementarea cea mai avantajoasă pentru călător.

4.3 Contractul de transport este constatat prin legitimația de călătorie emisă tradițional pe suport de hârtie sau pe suport electronic (e-ticket). Legitimația de călătorie face dovada, până la proba contrară, încheierii și conținutului contractului de transport.

4.4 O legitimație de călătorie reprezintă un contract de transport, cu excepția cazurilor menționate la punctele 4.5, 4.6 și 4.7 de mai jos.

4.5 Unul sau mai multe bilete cumparate într-o singură tranzacție comercială de la o întreprindere feroviară constituie un bilet direct, cu excepția cazului în care este indicat pe bilet, pe un alt document sau electronic care să-i permită călătorului să-și reproducă informațiile pentru a se referi la acestea ulterior, dacă biletul sau biletele reprezintă contracte de transport separate iar călătorul a fost informat despre aceasta înainte de cumpărare.

4.6 O tranzacție comercială unică înseamnă cumpărarea în același timp a unuia sau a mai multor legitimații de călătorie prin același canal de distribuție conform mersului de tren oferit de transportator, conducând la o singură plată.

Nu constituie o tranzacție comercială unică dacă, în ciuda respectării obligației de plată unică:

- un client operează din proprie inițiativă, pe un traseu care în mod obișnuit nu poate fi scindat, o segmentare a acestei călătorii în mai multe părți și/sau;
- nu respectă timpul de legătură între diferitele segmente ale călătoriei propuse în ofertă conform mersului de tren.

4.7 Transferul între două gări ale aceleași aglomerații urbane, printr-un alt mod de transport decât cel feroviar (autobuz, tramvai, metrou, taxi, bicicletă), sau pe jos, nu este acoperit de contractul de transport feroviar și este reglementat de către dreptul aplicabil modului de transport respectiv.

4.8. Transportul cu un alt mijloc de transport folosit înainte sau după transportul feroviar, sau între două servicii feroviare, este inclus într-un contract unic numai dacă este reprezentat de o legitimație de călătorie unică, sub rezerva **pct.4.5 și 4.6** sau dacă acest lucru este prevăzut în condițiile particulare de transport ale transportatorului/transportatorilor respectiv/respectivi.

5. Legitimații de călătorie și rezervări

5.1. Generalități

5.1.1.Transportatorii sau asociațiile lor stabilesc forma și conținutul legitimațiilor de călătorie precum și limbile și caracterele în care trebuie imprimate și completate.

5.1.2.Legitimațiile de călătorie pe suport electronic (e-bilet) sunt reglementate prin condițiile particulare de transport. Datele conținute de legitimația de călătorie pe suport electronic pot fi convertite în semne de scriere lizibile.

5.1.3. În principiu, legitimația de călătorie indică transportatorul sau transportatorii care participă la executarea contractului de transport, întreprinderea emitentă a legitimației de călătorie, parcursul, prețul, durata de valabilitate a legitimației de călătorie, condițiile generale de transport și condițiile particulare de transport aplicabile, precum și, dacă este cazul, numele călătorului, data călătoriei, numărul trenului și locul rezervat. Întreprinderea emitentă a legitimației de călătorie și transportatorii sunt, în general, identificați prin coduri, lista acestora fiind disponibilă pe internet pe site-ul CIT (www.cit-rail.org).

5.1.4.Condițiile particulare de transport stipulează în ce cazuri rezervarea este posibilă sau obligatorie.

5.1.5.Condițiile și modalitățile de acordare a reducerilor (de exemplu pentru copii, călătorii în grup, etc.) sunt stabilite în condițiile particulare de transport.

5.1.6 Călătorii au dreptul de a-și lua bicicleta în tren, sub rezerva, dacă este cazul, a plății unui preț rezonabil și a limitărilor din motive de siguranță sau din motive operaționale, în special din cauza capacităților limitate aplicabile în timpul orele de vârf, atunci când materialul rulant nu permite acest lucru sau dacă transportatorul decide să restricționeze transportul bicicletelor în funcție de greutate sau dimensiunile acestora.

5.2.Cumpărare

5.2.1.Legitimațiile de călătorie sunt vândute fie direct prin punctele de vânzare ale transportatorului, fie indirect prin puncte de vânzare agreeate. Atunci când un transportator care nu participă la executarea contractului de transport sau un terț (de ex. o agenție de voiaj) vinde o legitimație de călătorie, el acționează în calitate de intermediar și nu-și asumă responsabilitatea care rezultă din contractul de transport.

5.2.2. În absența ghișeului sau distribuitorului automat de legitimații de călătorie accesibil în gara de plecare și în absența altor mijloace accesibile care să permită cumpărarea unui bilet în avans, călătorii cu dizabilități au dreptul să-și cumpere biletul la bordul trenului fără costuri suplimentare. În condițiile particulare de transport proprii, transportatorii pot limita sau refuza acest drept din motive justificate legate de securitate sau de rezervarea obligatorie. În absența personalului la bordul trenului, transportatorul va sfătui persoanele cu dizabilități privind posibilitatea cumpărării unei legitimații de călătorie și, dacă această posibilitate există, îi va informa despre modalitățile de cumpărare.

5.2.3 Legitimația de călătorie este transmisibilă dacă nu este nominală și în măsura în care călătoria nu a început încă. Comercializarea legitimațiilor de călătorie de către călător este interzisă.

5.2.4.Dacă legitimația de călătorie poate fi plătită într-o altă monedă decât moneda națională a transportatorului sau alta decât cea pe care o utilizează, moneda de plată și cursul de schimb trebuie să fie publicate în conformitate cu reglementările transportatorului.

5.2.5.Returnarea și schimbul legitimațiilor de călătorie, precum și restituirea prețului de transport, în afara cazurilor de anulare a trenului sau de întârziere (punctul **10.1.1** de mai jos), sunt reglementate de către condițiile particulare de transport ale transportatorilor, care precizează și

eventualele taxe de plătit. În principiu, schimbul este considerat ca o reziliere a contractului de transport inițial și încheierea unui nou contract. Legitimațiile de călătorie ilizibile sau deteriorate pot fi refuzate. Modul de plată în cazul restituirii este identic cu cel ales pentru cumpărarea legitimației de călătorie. Restituirea se efectuează, dacă este cazul, sub formă de bonuri de călătorie.

5.2.6. Sub rezerva dreptului național aplicabil, călătorul care utilizează în mod abuziv sistemul de vânzare a biletelor pe suport electronic poate fi exclus de la orice utilizare ulterioară a acestui sistem și a dispozitivelor de printare la domiciliu a biletelor pe suport electronic.

5.2.7. Legitimațiile de călătorie pierdute sau furate nu sunt nici înlocuite nici restituite.

6. Obligațiile călătorului

6.1. Înainte de călătorie

6.1.1. Călătorul trebuie să plătească prețul de transport înaintea călătoriei și să se asigure că legitimația de călătorie a fost întocmită conform indicațiilor sale.

6.1.2. Călătorul nu mai are dreptul la nici o reducere odată ce a cumpărat legitimația de călătorie, în măsura în care condițiile particulare de transport nu dispun altfel.

6.1.3. Condițiile particulare de transport precizează dacă, înainte de a urca la bordul trenului, călătorul trebuie să valideze legitimația de călătorie.

6.1.4. Legitimația de călătorie nu este valabilă dacă lipsesc indicațiile care trebuiau să fie înscrise de către călători, dacă validarea obligatorie nu a fost realizată de către călător sau dacă legitimația de călătorie a fost modificată ulterior sau falsificată. Condițiile particulare de transport indică procedura de urmat în aceste cazuri.

6.1.5. Călătorul trebuie să-și cumpere încă o dată o legitimație de călătorie dacă datele electronice sau certificatul de securitate al biletelor pe suport electronic (e-bilet) sunt ilizibile. Călătorul va putea să trimită acest bilet (e-bilet) întreprinderii emitente în vederea clarificării situației sau obținerii unei restituiri.

6.1.6. Condițiile particulare de transport indică dacă și în ce condiții copiii pot călători singuri.

6.2. În timpul călătoriei

6.2.1. Călătorul trebuie să se urce în tren înainte de ora de plecare indicată în mersul trenului publicat, pentru a se asigura plecarea la timp a trenului. În cazul în care călătorul nu se prezintă pentru îmbarcare înainte de ora de plecare a trenului sau, dacă este cazul, în intervalul de timp scurs care precede plecarea trenului și indicat în condițiile particulare de transport, accesul la tren nu va mai fi garantat.

6.2.2. Călătorul trebuie să dețină o legitimație de călătorie valabile pe durata întregii sale călătorii. Călătorul trebuie să prezinte legitimația de călătorie, la cerere, personalului feroviar și să o păstreze până la ieșirea din gara de destinație. Călătorii fără legitimații de călătorie valabile trebuie, eventual, să plătească o suprataxă, în plus față de prețul de transport. În caz contrar, călătorii pot fi excluși de la transport.

6.2.3. Călătorul care deține o legitimație de călătorie particulară (de ex. legitimație nominală, cu preț redus, pe suport electronic/e-bilet sau cumpărată printr-un mod de plată specific) trebuie să fie în orice moment în măsură să-și dovedească identitatea sa și dreptul său de a beneficia de o astfel de legitimație, în conformitate cu condițiile particulare de transport.

6.2.4. Personalul feroviar poate reține legitimațiile de călătorie în scopul controlului. În acest caz, călătorului i se înmânează o legitimație de călătorie de înlocuire sau o chitanță.

- 6.2.5.** Sub rezerva condițiilor particulare de transport, călătorul nu-și poate întrerupe și relua călătoria lor în mod voluntar.
- 6.2.6.** Legitimația de călătorie dă dreptul la transport la clasa indicată și, dacă este cazul, la locul rezervat. Condițiile particulare de transport prevăd cazurile în care, pe o anumită parte din călătorie, sunt disponibile numai vagoanele de clasă inferioară. Călătorul trebuie să ocupe locul rezervat în următoarele 15 minute după plecarea trenului din gara de la care a fost făcută rezervarea, în caz contrar, riscă să-și piardă dreptul la rezervare.
- 6.2.7.** Un călător poate utiliza numai un singur loc. Locurile rezervate persoanelor cu mobilitate redusă sau familiilor cu copii trebuie să fie lăsate la dispoziția acestora.
- 6.2.8.** Călătorul trebuie să se supună dispozițiilor personalului transportatorilor, gestionarilor de gări și gestionarilor de infrastructură. Călătorul trebuie să se supună prescripțiilor privind utilizarea instalațiilor și echipamentelor, în particular condițiilor de acces în incinta garilor și în trenuri.
- 6.2.9.** Călătorul trebuie să se supună tuturor formalităților vamale, ale poliției și ale autorităților sanitare sau formalităților impuse de către orice altă autoritate administrativă, inclusiv cerințelor de obținere a vizei. Dacă transportatorul asigură costurile pentru călătoria de întoarcere sau costul unei (eventuale) cazări înainte de călătoria de înapoiere pentru călătorul fără document de intrare valabil, transportatorul își păstrează dreptul de a se îndrepta împotriva acestui călător (de a face recurs). Pentru acest călător, transportatorul poate să refuze restituirea pentru parcursul neutilizat al legitimației de călătorie inițiale, în baza condițiilor sale particulare de transport.
- 6.2.10.** Este interzis fumatul în spațiile pentru nefumători, chiar și cu acordul celorlalți călători.
- 6.2.11.** Transportatorul poate sancționa călătorul pentru utilizarea abuzivă a dispozitivelor de alarmă și de urgență, având la bază dispozițiile dreptului național aplicabil.
- 6.2.12.** Călătorul care prezintă un pericol pentru securitatea în exploatare sau pentru ceilalți călători sau care incomodează de o manieră intolerabilă ceilalți călători pot fi excluși de la transport fără drept la restituirea prețului de transport.

7. Bagaje de mână

- 7.1.** Călătorul poate lua cu el bagaje de mână ușor de transportat, destinate scopului călătoriei și care nu depășesc limitele spațiului prevăzut pentru bagaje. Călătorul trebuie să le supravegheze și, dacă reglementarea o cere, trebuie să le eticheteze. Bagajele de mână nu trebuie să îi deranjeze pe ceilalți călători, nici să împiedice exploatarea feroviară, nici să provoace daune, de exemplu celorlalți călători, celorlalte bagaje de mână sau materialului feroviar. Condițiile particulare de transport prevăd sancțiunile de aplicat, în astfel de cazuri.
- 7.2.** Transportul mărfurilor periculoase este reglementat de Regulamentul privind transportul internațional feroviar al mărfurilor periculoase (RID-Apendice C la COTIF) și, în particular, de punctul 1.1.3.8 din anexa sa (www.otif.org). În general sunt admise numai materiale și obiecte în ambalajul lor original care sunt destinate utilizării personale sau private, sau pentru petrecerea timpului liber sau practicarea unui sport. Pentru informații puteți vedea notificarea referitoare la mărfurile periculoase în trenurile de călători disponibilă pe site-ul www.cit-rail.org.
- 7.3.** Este interzis de a transporta arme și muniții în tren. Excepțiile și modalitățile de transport sunt fixate în condiții particulare de transport.
- 7.4.** Obiectele găsite trebuie imediat să fie semnalate personalului feroviar. Transportatorul poate să inspecteze bagajele de mână nesupravegheate, precum și conținutul lor. Transportatorul este autorizat să le excludă din tren și să le distrugă, în cazul în care, el sau autoritățile estimează că este necesară această măsură pentru securitatea exploatării sau cea a călătorilor.
- 7.5.** Atunci când la bordul trenului sunt disponibile spații destinate pentru biciclete, călătorii își depozitează bicicletele în aceste spații. Indiferent dacă astfel de spații sunt sau nu disponibile,

călătorii trebui să-și supravegheze bicicleta și să facă tot posibilul pentru a se asigura că bicicleta lor nu provoacă prejudicii sau daune altor călători, echipamentelor de mobilitate, bagajelor și nici nu interferează cu operațiunile feroviare. Transportul bicicletelor ca bagaje de mână este, în plus, supus condițiilor particulare de transport.

8. Animale

8.1. Călătorul poate lua un animal la bordul trenului dacă transportatorul îi permite acest lucru. În acest caz, modalitățile de transport sunt fixate în condițiile particulare de transport.

8.2. Sub rezerva dreptului aplicabil, nici o restricție nu se aplică câinilor care însoțesc persoanele nevăzătoare și câinilor de asistență identificabili ca fiind astfel.

9. Bagaje și vehicule

În măsura în care transportul de bagaje înregistrate și de vehicule este oferit de unul sau mai mulți transportatori, se aplică condițiile particulare de transport corespunzătoare.

10. Întârzieri

10.1. Anulări și întârzieri previzibile

10.1.1. Dacă un tren este anulat sau întârziat sau dacă un călător care avea o rezervare pentru o bicicletă a fost refuzat fără un motiv temeinic justificat și dacă transportatorul poate, din experiență, să prevadă în mod obiectiv că locul de destinație, definit în contractul de transport, va fi atins cu o întârziere de 60 de minute sau mai mult, călătorul poate, în condițiile enunțate la punctul 10.1.3. de mai jos:

- a) să solicite restituirea prețului de transport corespunzător călătoriei care n-a fost efectuată sau a părții din călătoria care n-a fost efectuată și/sau a părții care a fost efectuată, dar care nu mai prezintă niciun interes, precum și întoarcerea gratuită la locul de plecare; sau
- b) să continue călătoria cu prima ocazie, dacă este necesar utilizând un itinerariu diferit, sau la o dată ulterioară, cum îi convine călătorului.

10.1.2. Întoarcerea la punctul de plecare al călătoriei sau continuarea călătoriei este posibilă numai cu transportatorii implicați care participă la executarea contractului de transport. Acestea trebuie să fie efectuate în condiții comparabile cu cele ale călătoriei inițiale.

10.1.3 În cazul continuării călătoriei sau întoarcerii la locul de plecare, îi revine sarcina transportatorului să propună moduri de transport alternative. Cu toate acestea, dacă transportatorul a acceptat transportul alternativ în prealabil, călătorii pot să-și organizeze singuri redirectionarea lor, caz în care transportatorul va restitui călătorilor costurile pe care le suportă.

Pe de altă parte, dacă transportatorul nu comunică călătorilor posibilitățile de redirectionare în termen de 100 de minute de la ora de plecare prevăzută pentru serviciul întârziat sau anulat sau a corespondenței pierdute, călătorii au dreptul de a-și organiza singuri redirectionarea, sub rezerva utilizării furnizorilor de servicii de transport public pe calea ferată, autocar sau autobuz. Apoi, transportatorul restituie călătorilor costurile necesare, adecvate și rezonabile suportate de aceștia.

10.1.4. Dacă legitimația de călătorie este valabilă și pentru călătoria de întoarcere și călătorul efectuează acest parcurs așa cum era prevăzut, i se va restitui numai partea din prețul de transport corespunzătoare călătoriei de dus.

10.2. Întârzieri efective

10.2.1. În cazul în care călătorul nu are nici una din pretențiile menționate la punctul 10.1.1 a) de mai sus și dacă ajunge la locul de destinație definit în contractul de transport cu o întârziere de 60 de

minute sau mai mult, transportatorul îl despăgubește la nivelul a 25% din prețul de transport, așa cum este definit la punctul 10.3.1 de mai jos. Pentru o întârziere de 120 de minute sau mai mult, despăgubirea este egală cu 50% din prețul de transport, așa cum este prevăzut la punctul 10.3.1 de mai jos. Prezentul articol se aplică sub rezerva dispozițiilor punctelor 10.5.1 și 10.5.2 de mai jos.

10.2.2. Personalul trenului întârziat sau anulat este responsabil de informarea călătorilor despre necesitatea primirii unei atestări de întârziere sau anulare și a modului de obținere a acesteia.

10.3. Tratarea restituirilor și a despăgubirilor

10.3.1. Suma luată în considerare pentru calculul despăgubirilor este prețul indicat pe legitimația de călătorie sau suma cumulativă indicată pe legitimațiile de călătorie care reprezintă un contract de transport unic (bilet direct). Condițiile particulare de transport se aplică legitimațiilor de călătorie cu preț redus, ofertelor promoționale, legitimațiilor de călătorie cu rezervare inclusă, abonamente și oferte gratuite.

10.3.2. Prețul de transport luat în considerare pentru restituiri și despăgubiri cuprinde și cheltuielile accesorii (rezervări, suplimente, etc.), dar sunt excluse eventualele taxe de serviciu.

10.3.3. Restituirile și despăgubirile pot fi efectuate sub formă de bonuri. În general, aceste bonuri nu pot fi folosite decât la transportatorul care le-a emis și/sau pentru prestația de serviciu de transport desemnat. La cererea călătorului, transportatorul efectuează restituirea sau despăgubirea în bani potrivit modalității alese de către transportator, asta înseamnă fie prin virament bancar, fie prin credit, fie numerar.

10.3.4. Cererile de restituire și despăgubire sunt tratate într-un termen de o lună de la depunerea lor la serviciul competent (punctul 15.2.1). În principiu, nu se restituie despăgubirile sub 4 euro per legitimație de călătorie. Eventualele cheltuieli de virament bancar sunt în sarcina transportatorului.

10.4. Imposibilitatea continuării călătoriei în aceeași zi

În cazul în care călătorul nu își poate continua călătoria în aceeași zi, în conformitate cu contractul de transport, din cauza anulării, întârzierii sau pierderii corespondenței sau dacă un călător care avea o rezervare pentru o bicicletă a fost refuzat fără un motiv temeinic justificat, sau în cazul în care continuarea călătoriei nu este necesară în mod rezonabil în circumstanțele date, transportatorul :

- (a) sub rezerva punctului 10.5.3 de mai jos, restituie cheltuielile rezonabile ocazionate pentru avertizarea persoanelor care așteaptă călătorul și ;
- (b) aranjează o cazare adecvată, inclusiv transferul, sau
- (c) restituie cheltuielile rezonabile de cazare, inclusiv transferul.

În cazul în care cazarea devine necesară din cauza circumstanțelor menționate la punctul 10.5.3, transportatorul poate limita durata cazării la maximum trei nopți.

Transportatorul poate să propună moduri alternative de transport (autobus, metrou, taxi, etc.).

10.5. Exonerarea de responsabilitate în caz de întârziere

10.5.1. Transportatorul este scutit de responsabilitate pentru întârzierile efective (punctul 10.2 de mai sus) în măsura în care sunt imputabile prestațiilor de transport care:

- a) au fost furnizate integral din afara teritoriului unui stat membru UE, din Elveția și din Norvegia;
- b) au fost furnizate în parte din afara teritoriului unui stat membru UE, din Elveția și din Norvegia, cu condiția ca întârzierea să fie produsă înafara acestor state;

- c) sunt scutite de la PRR;
- d) nu fac parte integrantă din contractul de transport (autobuz, tramvai, metrou, taxi, bicicletă între garile aceleiași aglomerări urbane);
- e) au fost furnizate de un alt mod de transport (aerian, rutier, pe căile de navigație interioare sau pe mare); în acest caz, fiecare mod de transport este reglementat de către propriile reguli de responsabilitate pentru întârzierile efective.

10.5.2. În plus, transportatorul este scutit de responsabilitate pentru întârzierile efective (punctul 10.2 de mai sus), în cazul în care călătorul a fost informat de o eventuală întârziere înaintea cumpărării legitimației de călătorie sau dacă întârzierea imputabilă continuării călătoriei cu un alt tren sau reîndrumat pe o altă rută rămâne sub 60 minute la sosirea în locul de destinație definit în contractul de transport.

10.5.3. Transportatorul este scutit de responsabilitate în caz de imposibilitate de a continua călătoria în aceeași zi (punctul 10.2.1 de mai sus) dacă evenimentul este imputabil:

- a) unor circumstanțe exterioare exploatării 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;
- c) unei greșeli a călătorului;
- d) comportamentului unui terț pe care transportatorul, în ciuda diligenței cerută în cazul în speță, nu putea să îl evite și ale cărei consecințe nu le putea preîntâmpina; gestionarul de infrastructură sau o altă întreprindere care utilizează aceeași infrastructură feroviară nu sunt considerați ca terți;

11. Asistența în caz de întârziere sau anulare

Atunci când întârzierea prevăzută a trenului este de 60 de minute sau mai mare sau dacă anularea sa conduce la o întârziere de 60 de minute sau mai mare, transportatorul ia toate măsurile rezonabil cerute și adecvate pentru a ameliora situația călătorilor. În funcție de timpul de așteptare estimat, aceste măsuri cuprind, pe cât posibil, distribuirea de băuturi și de mese, precum și, în conformitate cu punctul 10.4. de mai sus, punerea la dispoziție a unui loc de cazare și organizarea unei alternative de transport.

O atenție deosebită este acordată persoanelor cu mobilitate redusă și dizabilități conform punctului 14.

12. Vătămări corporale

12.1. Responsabilitatea transportatorului în caz de moarte și de rănire a călătorului este reglementată de către Regulile uniforme CIV, fără a aduce prejudiciu dreptului național care acordă călătorilor o despăgubire mai favorabilă pentru vătămările produse. În cadrul transporturilor naționale din interiorul Statelor care nu sunt membre UE, responsabilitatea este reglementată de dreptul național aplicabil. Sub rezerva articolului 31 CIV, responsabilitatea transportatorului maritim este reglementată de dreptul maritim aplicabil.

12.2. În caz de moarte și de rănire a unui călător într-un Stat membru UE cu ocazia unui serviciu de transport care nu a fost exceptat de la aplicarea PRR, transportatorul responsabil în sensul art.56 § 1 împreună cu art.26 § 5 CIV acordă călătorului sau celor îndreptățiți un avans adecvat destinat să acopere nevoile lor economice imediate. Valoarea acestui avans este de 21 000 EURO de călător în caz moarte. În caz de rănire, valoarea avansului corespunde unor cheltuieli rezonabile și justificate. Ea nu poate fi mai mare de 21 000 EURO de călător.

12.3. Acordarea unui avans nu constituie o recunoaștere a responsabilității pentru evenimentul din care decurge dauna și avansul este reținut din eventualele sume plătite ulterior cu titlu de daune-

interese. Restituirea avansului poate fi cerută dacă prejudiciul a fost cauzat din greșeala sau neglijența călătorului sau dacă persoana care a primit avansul nu este cea îndreptățită .

- 12.4.** În măsura în care acest lucru este compatibil cu protejarea intereselor sale, transportatorul care își declină responsabilitatea acordă un sprijin adecvat călătorului care îi solicită ajutorul în demersurile sale în daunele-interese împotriva terților (dacă este cazul, transmiterea documentelor, consultarea rapoartelor de anchetă, furnizarea de documente, etc.).

13. Pagube materiale

Responsabilitatea pentru bagajele de mână și animalele în grija călătorului este reglementată de Regulile uniforme CIV, fără a aduce prejudiciu dreptului național care acordă călătorilor o despăgubire mai mare pentru vătămările produse. În cadrul transporturilor naționale din interiorul Statelor care nu sunt membre UE, responsabilitatea este reglementată de dreptul național aplicabil. În Statele membre UE, în Elveția și în Norvegia limita responsabilității prevăzută la articolul 34 CIV nu se aplică și echipamentelor mobile utilizate de către persoanele cu dizabilități și de către persoanele cu mobilitate redusă.

14. Persoane cu dizabilități sau cu mobilitate redusă

În lipsa dispozițiilor contrare prezentului capitol, drepturile și obligațiile menționate în prezentul document se aplică și persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă.

14.1 Termenul de notificare a necesității de asistență

- 14.1.1 În principiu, persoanele cu dizabilități sau persoanele cu mobilitate redusă trebuie să își notifice nevoia de asistență cu cel puțin 24 de ore înainte de începerea călătoriei. În măsura în care legislația națională permite o prelungire a perioadei de notificare menționate în prima frază, transportatorii pot specifica o perioadă de notificare mai lungă de până la 36 de ore în condițiile lor particulare de transport.

- 14.1.2 Aceste persoane trebuie să respecte instrucțiunile date de transportatori pentru a putea beneficia de serviciile de asistență în conformitate cu regulile de acces ale transportatorilor.

- 14.1.3 Transportatorii pot prevedea, dacă este cazul, o perioadă de notificare mai scurtă.

14.2 Condiții de călătorie

- 14.2.1 În cazul în care transportatorul solicită ca un călător să fie însoțit la bordul trenului, persoana însoțitoare are dreptul să călătorească gratuit și să se așeze, acolo unde este posibil, lângă persoana cu dizabilități sau lângă persoana cu mobilitate redusă.

- 14.2.2 Un câine de asistență este permis să-i însoțească în conformitate cu legislația națională.

- 14.2.3 În măsura în care există personal instruit la serviciu, transportatorul sau gestionarul de gară acordă la plecare, în tranzit sau la sosire într-o gară deservită asistență gratuită astfel încât persoanele în cauză să poată urca la bordul trenului, să fie transferate la un tren de legătură pentru care posedă legitimația de călătorie sau să coboare din tren.

- 14.2.4 În stațiile nedeservite, transportatorii oferă asistență gratuită la bordul trenului precum și la urcare și coborâre din tren, dacă trenul este însoțit de personal instruit.

14.3 Asistență în caz de întârziere sau anulare

În cazurile de întârziere sau anulare menționate în capitolul 10, o atenție deosebită se acordă persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă precum și câinelui de asistență, dacă este cazul:

- cu posibilitatea, pentru prestarii serviciilor de transport de redirectionare, să acorde persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă servicii de înlocuire adaptate nevoilor acestora și care diferă de cele propuse celorlalți călători;
- cu punerea la dispoziție a unor locuri adecvate nevoilor acestora.

14.4 Compensatii pentru echipamente de mobilitate, dispozitive de asistență și câini de asistență

14.4.1 În cazul în care transportatorul cauzează pierderea sau deteriorarea unui echipament de mobilitate, inclusiv scaune cu roțile, și a dispozitivelor de asistență, sau pierderea sau rănirea câinilor de asistență utilizați de persoane cu dizabilități sau cu mobilitate redusă, el este responsabil pentru această pierdere, de această daună sau de această rănire și acordă despăgubiri fără întârziere.

14.4.2 Compensarea include:

- a) costul înlocuirii sau reparației echipamentelor de mobilitate sau a dispozitivelor de asistență pierdute sau deteriorate;
- b) costul înlocuirii sau tratării unui câine de asistență care a fost pierdut sau rănit; și
- c) costurile rezonabile de înlocuire temporară a echipamentelor de mobilitate, a dispozitivelor de asistență sau a câinilor de asistență, atunci când această înlocuire nu este asigurată de transportator.

15. Reclamații și plângeri

15.1. Reclamații pentru vătămări corporale

15.1.1. Persoana îndreptățită trebuie să adreseze reclamațiile privind responsabilitatea transportatorului în caz de moarte și de rănire a călătorului, în scris, transportatorului care a executat partea din transport pe care s-a produs accidentul, într-un termen de 12 luni socotit din momentul în care cel îndreptățit a luat la cunoștință de pagubă. Dacă această parte din transport nu a fost realizată de către transportator, ci de către un transportator substituit, cel îndreptățit poate adresa reclamația și acestuia din urmă.

15.1.2. Dacă transportul făcea obiectul unui contract unic și a fost efectuat de către transportatori subsecvenți, reclamația poate fi adresată primului sau ultimului transportator, precum și transportatorului care are în statul de domiciliu sau de rezidență obișnuită a călătorului sediul său principal sau sucursala sau biroul care a încheiat contractul de transport.

15.2. Alte reclamații și plângeri

15.2.1. Persoana îndreptățită trebuie să adreseze celelalte reclamații și plângeri, în scris, întreprinderii emitente a legitimației de călătorie sau oricărui transportator care participă la executarea contractului de transport, într-un termen de trei luni de la sfârșitul călătoriei cu trenul. Călătorul trebuie să prezinte legitimația de călătorie originală și orice alt document util (de exemplu o atestare de întârziere eliberată de către transportator).

15.2.2 Transportatorul căruia i-a fost adresată reclamația sau plângerea dă un răspuns motivat călătorului, cel mai târziu într-o lună de la primirea reclamației sau a plângerii. Dacă este cazul, transportatorul transmite reclamația sau plângerea întreprinderii emitente a legitimației de călătorie și, simultan, îl informează pe călător. Transportatorul căruia i-a fost adresată plângerea sau întreprinderea emitentă îi adresează călătorului un răspuns definitiv cel mai târziu în trei luni după primirea reclamației sau a plângerii.

15.2.3 Transportatorii păstrează datele necesare pentru a aprecia plângerea pe întreaga durată a procedurii de tratare a plângerii.

15.2.4. Serviciul competent, adresa sa precum și limba de corespondență pot fi consultate pe pagina de internet www.cit-rail.org, precum și pe paginile de internet ale întreprinderilor care aplică GCC-CIV/PRR și, ca regula generală, la punctele de vânzare cu informații pentru clienți.

16. Acțiuni în justiție

16.1. Întreprinderi împotriva cărora pot fi angajate acțiuni în justiție

16.1.1. Acțiunea judiciară fondată pe responsabilitatea transportatorului în caz de moarte și de rănire a călătorului poate fi exercitată doar împotriva transportatorului care a executat partea de transport în cursul căreia s-a produs accidentul. Dacă această parte de transport n-a fost realizată de către acest transportator, ci de către un transportator substituit, cel îndreptățit poate deasemenea să angajeze acțiunea în justiție împotriva acestuia din urmă.

16.1.2. Acțiunea judiciară pentru restituirea unei sume plătite în virtutea contractului de transport poate fi exercitată împotriva transportatorului care a încasat această sumă sau împotriva transportatorului în favoarea căruia a fost încasată această sumă.

16.1.3. Acțiunea judiciară pentru restituire și despăgubire pentru întârziere și celelalte acțiuni judiciare fondate pe contractul de transport pot fi exercitate numai împotriva primului sau ultimului transportator sau împotriva transportatorului care execută partea de transport în cursul căreia s-a produs faptul generator al acțiunii.

16.1.4. Acțiunea judiciară fondată pe clauzele contractului de transport privind livrarea bagajelor și a vehiculelor înregistrate se bazează pe articolul 56 § 3 din CIV.

16.1.5. Dacă persoana îndreptățită alege între mai multe întreprinderi de transport, dreptul său de opțiune se stinge din momentul în care acțiunea judiciară este intentată împotriva uneia dintre ele.

16.2. Anularea și prescrierea acțiunilor

Termenul de anulare și de prescriere a acțiunilor prevăzute în articolele de la 58 la 60 din CIV se aplică oricăror acțiuni de daune – interese fondate pe răspunderea transportatorului în caz de moarte și de rănire a călătorilor și pentru transportul de bagaje (trei ani pentru acțiunile de daune – interese fondate pe responsabilitatea transportatorului în caz de moarte sau de rănire a călătorilor; un an pentru alte acțiuni provenite din transportul de bagaje). Termenul de prescripție pentru toate celelalte acțiuni care decurg din contractul de transport (cum ar fi întârzierile, pierderile de legături și anulările) este reglementat de condițiile particulare de transport ale transportatorului sau, în lipsa acestora, de legislația națională.

16.3. For

Acțiunile legale fondate pe contractul de transport pot fi deschise numai la jurisdicțiile din statele membre ale Organizației Interguvernamentale pentru Transporturi Internaționale Feroviare (OTIF) sau ale UE pe teritoriul cărora acuzatul are domiciliul sau reședința sa obișnuită. Alte curți sau tribunale nu pot fi sesizate.

16.4. Legea aplicabilă

Dacă se aplică legile naționale ale mai multor state, se aplică legea statului în care persoana îndreptățită își revendică drepturile, inclusiv regulile privind conflictele între legile aplicabile.

17. Dispoziții tranzitorii și finale

Prezenta versiune a GCC-CIV/PRR intră în vigoare la 7 iunie 2023; ea abrogă și înlocuiește versiunea anterioară din 1 iulie 2019, precum și toate modificările acesteia.