

## Termeni și condițiile de utilizare a titlurilor de călătorie integrate

precum și a platformei online pusă la dispoziție de ARF în acest scop

Utilizatorii serviciului de cumpărare a *titlurilor de călătorie integrate* este necesar să cunoască, să respecte și să fie de acord cu următoarele aspecte legate de utilizarea acestora:

1. Achiziționarea *titlurilor de călătorie integrate* se poate realiza cu o anticipație maximă de până la 30 de zile (perioadă calculată începând inclusiv cu ziua curentă), dar nu mai târziu de 15 minute față de ora plecare din stația de îmbarcare a primului tren din rută. În cazuri fortuite, modificarea perioadei maxime de vânzare cu anticipație se poate face fără preaviz, cu notificarea pe platforma online.

2. *Titlurile de călătorie integrate* sunt formate din legitimații de călătorie online emise distinct pentru trenurile fiecărui operator de transport feroviar (OTF).

3. *Titlurile de călătorie integrate* sunt bilete nominale și permit efectuarea călătoriei de către persoanele nominalizate pe legitimație, numai la trenurile pentru care a fost achiziționat (date menționate pe titlul de călătorie integrat).

4. *Titlurile de călătorie integrate* NU permit întreruperea călătoriei și nici modificarea datelor și condițiilor de călătorie după achiziționarea (plata) acestora.

5. În tren călătorii vor fi identificați după codul QR sau numărul de "ID" asociat legitimației de călătorie online emisă pentru trenul respectiv (care face parte din *titlul de călătorie integrat*), numele acestora și un act de identitate. Persoanele de peste 14 ani împliniți se vor identifica în baza unui act oficial de identitate (buletin de identitate, carte de identitate, pașaport, permis de conducere).

6. În conformitate cu actele normative în vigoare la călătoria pe calea ferată, categoriile de călători pentru care se pot achiziționa *titlurile de călătorie integrate*, se definesc astfel:

6.1. "**adult**" - se consideră orice persoană (indiferent de vârstă) care plătește tariful integral de călătorie;

6.2. "**copil**" - se consideră copiii până cel mult la împlinirea vârstei de 10 ani, la data călătoriei, inclusiv cei până în 5 ani pentru care se solicită loc separat. Acești călători vor plăti tariful redus de "copil" conform prevederilor din Regulamentul de Transport. Precizăm că dacă nu se cere loc separat, copiii de până la vârsta de 5 ani, beneficiază de gratuitate la călătoria cu trenul (deci nu este necesar să se achiziționeze bilet pentru aceștia și nici să fie declarați atunci când se cumpără bilet). În tren personalul cu atribuții de verificare și control, are dreptul să solicite să se facă dovada vârstei copiilor prin prezentarea unei copii a certificatului de naștere;

6.3. "**elev**" - se consideră tinerii care urmează o formă de învățământ obligatoriu, (gimnazial, profesional/liceal, postliceal) la o unitate de învățământ

**acreditată/autorizată din România**, care au carnet de elev vizat la zi, cu CNP-ul înscris pe prima filă. Elevii beneficiază de gratuitate la transportul feroviar intern la toate categoriile de trenuri, clasa a II-a. Pentru călătoria la clasa I, vagon de dormit sau cușetă, elevi vor plăti integral diferențele tarifare, respectiv diferența de clasă și

tariful de rezervare clasa I/supliment de pat (la călătoria la vagon de clasa I sau la vagon de dormit) sau tariful suplimentului de pat la călătoria cu vagon cușetă.

6.3.1. Pentru a cumpăra bilete online este necesar ca elevul să dețină un ID (de identificare a calității de elev) emis de un OTF participant la convenție (să aibă înregistrat și validat un profil pentru anul școlar în curs). Acesta se poate obține, anual, de la casele de bilete ale OTF, unde este necesară prezentarea în original (fizic) a carnetului de elev și a actului de identitate (dacă elevul are peste 14 ani) și este valabil pe parcursul întregului an școlar respectiv, conform legislației în vigoare.

6.3.2. La verificarea legalității călătoriei în tren, elevii trebuie să prezinte carnetul de elev vizat pentru anul în curs, iar pentru cei din învățământul liceal/ postliceal sau profesional acreditat și un act de identitate în original (carte de identitate sau pașaport). Elevii din învățământul primar și gimnazial vor prezenta doar carnetul de elev. Elevii din clasele pregătitoare care nu au carnet de elev vor prezenta adeverință doveditoare și o copie a certificatului de naștere. Orice altă situație va însemna lipsa unei legitimații de călătorie valide, aplicându-se tariful de taxare în tren pentru adulți specific trenului respectiv.

6.4. "**student**" - se consideră studenții români/străini înmatriculați la forma de învățământ cu frecvență în instituțiile de învățământ superior acreditate din România cu vârsta maximă de 26 ani. Studenții beneficiază de reducere 50% la transportul feroviar intern la toate categoriile de trenuri, clasa a II-a, indiferent de distanță sau rutele călătoriilor.

6.4.1. Pentru a cumpăra bilete online este necesar ca studentul să dețină un ID (de identificare a calității de student) emis de un OTF participant. Acest ID se poate obține, anual, direct de la casele de bilete ale OTF, unde este necesară prezentarea în original (fizic) a legitimației pentru reducere/gratuitate la transport și este valabil pe parcursul întregului an universitar respectiv, conform legislației în vigoare.

6.4.2. În etapa actuală, pentru studenții orfani sau cei proveniți din casele de copii, pentru care este necesară verificarea adeverinței speciale emisă de unitatea de învățământ de apartenență, legitimații de călătorie cu reducere se pot procura doar de la casele de bilete.

6.4.3. La verificarea legalității călătoriei în tren, studenții trebuie să prezinte pe lângă legitimația de călătorie și legitimația de student pentru reducere/gratuitate la transport, vizată pentru anul universitar în curs în original (fizic) al cărei model este prevăzută în cadrul legislației în vigoare, respectiv în cadrul HG nr. 42/2017. Orice altă situație va însemna lipsa unei legitimații de călătorie valide, aplicându-se tariful de taxare în tren pentru adulți la trenul respectiv.

7. Prin utilizarea platforma online se pot achiziționa titluri de călătorie integrate numai:

a) pentru categoriile de clienți definiți la pct. 6 pentru o călătorie simplă (pe un singur sens);

b) la trenurile care circulă în trafic intern pentru care este disponibilă funcționalitatea de cumpărare;

c) pentru un număr maxim de călători pe tranzacție, în funcție de tipul de vagon, conform prevederilor de la pct. 13 de mai jos;

d) dacă la fiecare tren din ruta selectată, se solicită pentru toți călătorii din tranzacție, același tip de vagon.

e) dacă se solicită loc separat pentru fiecare călător, la trenurile cu regim de rezervare.

8. OTF va aviza printr-un e-mail orice modificare care este legată de călătoria clienților care și-au achiziționat titluri de călătorie integrate, **dacă acestea sunt cunoscute (dispuse) cu mai mult de 24 de ore înainte de data și ora plecării primului tren din ruta** (înainte de data și ora îmbarcării călătorului în primul tren din rută). În limita posibilităților, avizările se vor efectua și sub termenul de 24 de ore. Un utilizator/client înregistrat al serviciului de cumpărare a titlurilor de călătorie integrate este obligat și rămâne direct răspunzător de verificarea mail-ului înainte de îmbarcare, pentru a lua cunoștință de eventualele modificări apărute în desfășurarea călătoriei sale. OTF participanți nu își asumă nicio răspundere în cazul în care au avizat utilizatorul asupra modificărilor, dar acesta NU a luat cunoștință cu anticipație de aceste informații. Informațiile respective vor fi disponibile și la personalul de tren.

9. OTF participanți își rezervă dreptul de a modifica oricând numărul trenurilor, al tipurilor de vagoane și al ofertelor tarifare puse la dispoziție pentru vânzarea online, fără o notificare prealabilă.

10. Selectarea tipului de călător ca și înregistrarea corectă a celorlalte date necesare călătoriei, respectiv:

- Tipul călătorilor din punct de vedere tarifar (adult, copil, elev, student);
- Numele și prenumele călătorilor pentru tipul de călător: "adult" și "copil";
- Data călătoriei, trenul/trenurile din rută, clasa/ tip vagon

**se face pe propria răspundere a utilizatorului serviciului.**

11. Înainte de accesarea butonului de "**Validare pasageri**" și apoi cel de "**Introducere date card**" utilizatorul are obligația de a verifica datele selectate și afișate (referitoare la numele persoanelor declarate care vor călători respectiv cele legate de detaliile călătoriei: data călătoriei, tren, relație, număr și tip de călători, clasa/tip vagon).

12. Atragem atenția că în situațiile în care în tren călătorii nu au bilet valabil la trenul din data călătoriei sau nu se poate face dovada identității persoanei respective (în cazul

biletelor la care este trecut numele călătorilor) și/sau a calității declarate, respectiv de: copil, elev, student, conform prevederilor de la pct. 6, aceștia vor fi considerați ca fiind fără legitimație de călătorie valabilă și vor fi obligați să plătească tariful majorat de taxare în tren pentru adult, specific operatorului feroviar de care aparține trenul respectiv.

**13.** Numărul maxim de locuri care se pot rezerva într-o singură tranzacție online, diferă în funcție de tipul de vagon, astfel:

- **6 locuri** la vagoanele de clasă - loc pe scaun (clasa I-a, clasa a II-a)
- **6 locuri** la vagoanele cușetă cu 6 paturi în cabină;
- **4 locuri** la vagoanele cușetă cu 4 paturi în cabină;
- **2 locuri** la vagoanele de dormit cu 2 paturi în cabină și la vagoanele de dormit în regim "Single" (singur în cabina);
- **3 locuri** la vagoanele de dormit cu 3 paturi în cabină.

**14. Titlurile de călătorie integrate nu dau dreptul la modificarea acestora.** În cazul în care se dorește modificarea datelor de călătorie (tipul de călător, numărul călătorilor, stațiile de plecare/sosire declarate initial, data de plecare și/ sau trenurile din rută, numele declarant al călătorilor pentru biletele online care au aceasta mențiune, etc.) este necesar ca titlurile de călătorie respective (care nu corespund noilor cerințe) să

fie restituite prin aplicație conform prevederilor de la punctul 15, urmând a se cumpăra alte legitimații de călătorie, care să corespundă noilor cerințe.

**15. Renunțarea la călătorie și restituirea tarifelor - în condiții standard -** aferente unui titlu de călătorie integrat achiziționat, se poate face numai în baza unei cereri de restituire (prin completarea formular online), cu respectarea următoarelor condiții:

a) cererea de restituire este necesar să fie completată online din contul propriu (direct în aplicație de către utilizatorul înregistrat) și va fi luată în considerare numai dacă se înregistrează până cel târziu cu 15 minute înainte de ora la plecarea a primului tren din rută din stația de îmbarcare. **După expirarea acestui termen, titlurile de călătorie integrate NU se mai restituie.** Excepție fac cazurile speciale prevăzute la pct. 16 și respectiv pct.17.

b) solicitarea se face pentru un bilet în ansamblul său, adică pentru toți călătorii de pe biletul respectiv și pentru toate trenurile care compun ruta respectivă (NU este permisă solicitarea de restituire numai pentru o parte din călătorii înscriși pe titlu de călătorie sau doar pentru o parte din trenurile din rută);

c) **sumele aferente de restituit se calculează automat cu reținerea tarifelor de procesare corespunzătoare, conform prevederilor legale în vigoare, astfel:**

c.1. **Valoarea tichetelor de rezervare pentru locurile de la vagoanele clasă NU se restituie** (valoarea tichetelor de rezervare pentru fiecare tren și loc rezervat din rută se scade din suma plătită);

c.2. **Valoarea suplimentelor de pat pentru locurile rezervate la vagoane de dormit sau cușetă se restituie cu reținerea unor comisioane, după cum urmează:**

c.2.1. **comision de 10%** dacă cererea este efectuată cel mai târziu cu o zi înainte de data de plecare a trenului din prima stație de pe ruta trenului (îndrumare/formare) a acestuia

c.2.2. **comision de 50%** dacă solicitarea se înregistrează în ziua de plecare a trenului, dar nu mai târziu de 1 oră înainte de plecarea trenului din prima stație de pe ruta trenului îndrumare/formare.

c.2.3. **după expirarea termenului prevăzut la pct.c.2.2., tariful suplimentului de pat NU se mai restituie.**

c.3. **Valoarea tarifelor de transport (fără rezervare) se restituie cu reținerea unui comision de 10%.**

c.4. **Sumele se vor vira direct în contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata (în nicio situație sumele aferente NU se restituie pe loc în numerar la ghișeele OTF).**

c.5. suma totală convenită a fi returnată, calculată conform prevederilor de la lit c1 - c 4, se transmite către providerul de plată și se virează automat, în contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata.

**16. Restituirea din vina CF - în afara condițiilor standard** - în cazuri deosebite, dacă călătoria nu se poate efectua din vina CF (motive imputabile direct sau indirect OTF), în vederea returnării totale sau parțiale a sumelor plătite (aferente parcursului neefectuat sau a serviciilor care nu au fost utilizate), solicitarea se acceptă numai în următoarele situații cu respectarea condițiilor de mai jos:

**16.1 . Suma totală plătită, respectiv cuantumul total al tarifelor de călătorie (tariful de transport și tariful de rezervare loc) aferente tuturor trenurilor din rută, se restituie integral** dacă din motive ce incumbă vina CF, **călătorul renunță la efectuarea în totalitate a călătoriei și completează online formularul aferent** (din contul de utilizator) **până cel târziu la ora reală de plecare a primului tren din rută** (ora de plecare conform mersului de tren la care se adaugă eventualele întârzieri), în următoarele situații:

a) anularea unui tren din rută;

b) trenul are o întârziere avizată de 60 minute sau mai mare în stația de cale ferată de îmbarcare (stația inițială de plecare);

c) în cazul în care întârzierea avizată a trenului în stația de îmbarcare (stația inițială de plecare) conduce la imposibilitatea asigurării în stația de legătură a unui timp de minim 15 minute (de la sosirea trenului întârziat până la plecarea trenului de legătură);

d) din cauza modificării operative a compunerii primului tren din rută, nu se poate asigura loc la clasa de rezervare pentru care a fost achiziționat titlul de călătorie integrat și călătorul nu dorește efectuarea călătoriei în noile condiții oferite

**16.2 Tariful de transport se restituie parțial**, pentru porțiunea de traseu neparcursă (fără reținerea tarifului de procesare) de la trenurile din parcurs neutilizate total sau parțial din motive ce incumbă vina CF, în următoarele situații:

a) pierderea trenului de legătură (prevăzut în cadrul titlului de călătorie integrat), din cauza întârzierii trenului cu care s-a călătorit (până în stația de legătură);

b) întreruperea circulației trenului în parcurs sau anularea unui tren din rută (nevizată/ necunoscută înainte de plecarea din stația inițială);

c) suprimarea în parcurs a circulației unui vagon din compunerea trenului, care conduce la imposibilitatea asigurării călătoriei la clasa comercială sau la clasa de rezervare pentru care a fost inițial emis titlul de călătorie integrat și călătorul renunță la continuarea călătoriei (în noile condiții oferite).

**16.3 Solicitățile menționate la pct. 16.2 lit c) se iau în considerare numai dacă se înregistrează online din contul de utilizator până cel târziu la ora de plecare a trenului la care s-a modificat compunerea și călătorul renunță la efectuarea călătoriei în noile condiții oferite.**

**16.4 În situațiile în care titlul de călătorie integrat a fost utilizat din vina CF, la o clasă de rezervare inferioară (servicii inferioare din punct de vedere tarifar) față de condițiile de călătorie pentru care a fost procurat, fie pe întreaga distanță fie doar pe o porțiune din parcurs, călătorilor li se vor restitui integral diferențele tarifare pentru servicii utilizate în condiții inferioare celor pentru care au fost emise.**

**16.5 În situațiile menționate la pct.16.2, tariful de rezervare a locului la vagon clasă, dormit sau cușetă NU se restituie în cazul în care locul a fost utilizat pe o anumită porțiune.**

**16.6 Precizăm că în situațiile menționate anterior, în vederea stabilirii rezoluției, cererile înregistrate se analizează de către operatori umani și răspunsul va fi transmis clientului în termenul legal de maxim 30 de zile de fiecare OTF participant la rută pentru care s-a solicitat restituirea.**

**17. În cazurile în care nu se pot respecta termenele de înregistrare a unei solicitări de renunțare la călătorie din motive de boală, accident sau de reținere de către organele de poliție, poate transmite o cerere pe mail în maxim 3 zile de la data când trebuia să înceapă călătoria. Atenție! Aceste cereri vor fi luate în considerare (pentru calcularea sumelor ce se cuvin a fi returnate, cu reținerea comisioanelor conform prevederilor de la pct.15 numai dacă sunt însoțite de acte oficiale (emise de instituții de stat sau sanitare abilitate) prin care se confirmă că la data călătoriei, persoana respectivă s-a aflat în imposibilitatea de a înregistra/ completa cererea în termenele stabilite în contul**

propriu de utilizator. **Nu se acceptă rețete sau acte generale despre anumite boli cronice.**

**18. În conformitate cu prevederile legislației în vigoare (HG 385/12.06.2019) în România pentru serviciile naționale de transport, este derogată obligația acordării de despăgubiri de către OTF, în caz de întârzieri.**

**19. La cumpărarea titlurilor de călătorie integrate, pentru trenurile cu regim de rezervare, locurile se atribuie automat după reguli predefinite în sistemele de rezervare ale fiecărui OTF (ținând cont de tipul de vagon și de preferințele exprimate de majoritatea călătorilor) fără posibilitatea alegerii acestora.**

**20. În intervalul orar 01:15 - 03:00 (noaptea), serviciul este indisponibil (suspendat) datorită operațiilor de mentenanță ale sistemului.**

**21. Utilizatorii răspund de verificarea și configurarea browserul de Internet utilizat astfel încât mail-urile aferente aplicației de cumpărare a titlurilor de călătorie integrate, să nu fie trecute automat în "Spam" (datorită setărilor specifice ale aplicațiilor de navigare sau ale furnizorului de internet, etc). Aceste aspecte cad în sarcina utilizatorului.**

**22. OTF nu își asumă nicio răspundere în cazul în care utilizatorul completează/ selectează eronat (din necunoaștere, neatenție, etc) câmpurile prin care solicită achiziționarea de titluri de călătorie integrate.**

**23. Călătorii care au titluri de călătorie integrate sunt obligați să se informeze și să respecte în totalitate prevederile legale în vigoare referitoare la călătoria pe calea ferată (inclusiv cele legate de transportul bagajelor) ca orice călător obișnuit.**

**24. Solicitarea de emitere a unei facturi se poate face numai la achiziționarea titlului de călătorie integrat bifând opțiunea respectivă și având obligația declarării datelor de facturare. Se va primi câte o factură de la fiecare OTF de care aparțin trenurile din ruta încrisă pe legitimația de călătorie respectivă.**

**25. Dacă la cumpărarea unui titlu de călătorie integrat nu s-a solicitat factură, cererea se poate face (conform prevederilor din codul fiscal), până cel târziu pe data de 15 ale lunii următoare datei de achiziție și se adresează direct fiecărui OTF participant la rută (se transmite solicitarea la adresele de contact ale fiecărui OTF menționate la finalul titlului de călătorie respectiv).**

**26. Tranzacțiile bancare de tip e-Commerce (prin care se efectuează plata aferentă titlurilor de călătorie integrate) sunt asigurate, conform legislației în vigoare, de furnizori acreditați în acest sens (ale căror sigle se regăsesc pe pagina de autentificare). Tipurile de carduri acceptate în prezent de partenerii noștri sunt: MAESTRO, MASTERCARD, VISA și VISA ELECTRON.**

**Termenii și condițiile prezente pot fi supuse modificărilor fără vreo notificare în prealabil.**