



Manual de utilizare

Vânzare Bilete Ghiseu Unic ARF



Cuprins

1. METODOLOGIA DE ÎNREGISTRARE A UNUI UTILIZATOR

2. APLICAȚIA DE ACHIZIȚIONARE A BILETELOR ONLINE

2.1. CONECTARE

2.1.1 Conectare

2.1.2 Am uitat parola

2.2. ACHIZIȚIA BILETELOR ONLINE

2.3 COMENZILE MELE ONLINE

2.3.1. Renunțare la călătorie

3. Reguli privind platforma de vanzare online Ghiseu Unic

4. Reguli privind emiterea titlurilor de călătorie integrate

5. Condiții specifice la renunțarea la călătorie în condiții standard

6. Termeni și condițiile de utilizare a titlurilor de călătorie integrate

precum și a platformei online Ghiseu Unic ARF– opozabile călătorilor



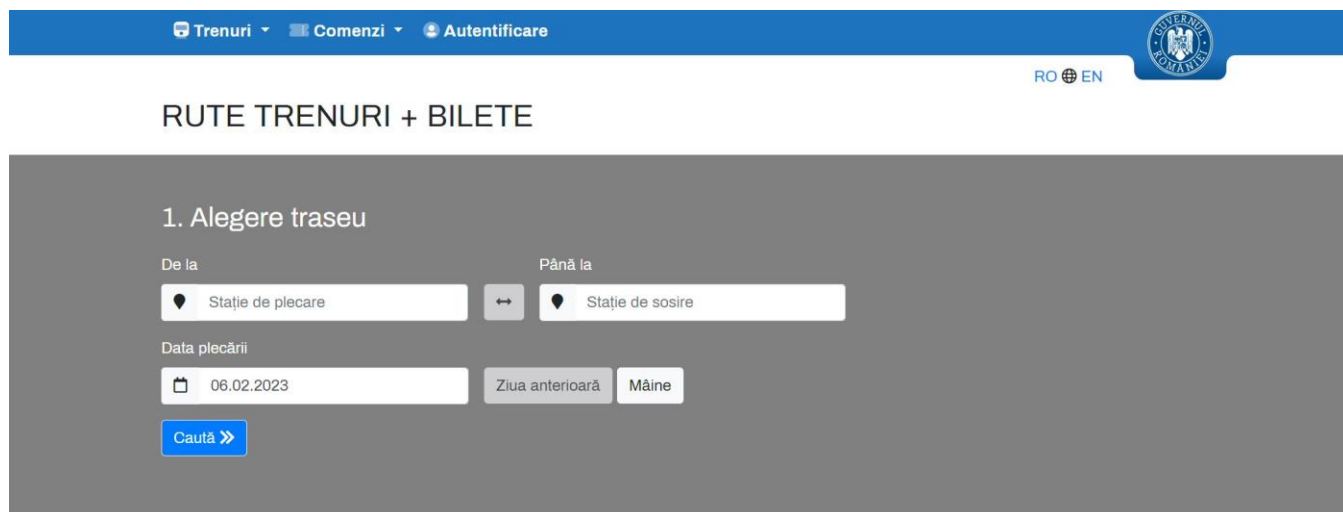
1. METODOLOGIA DE ÎNREGISTRARE A UNUI UTILIZATOR

Accesul la sistemul de vânzare online se poate face direct de pe site-ul <https://bilete.infofer.ro> astfel:

Meniu principal



Pagina de conectare la aplicația de cumpărare bilete online este următoarea:



În situația în care utilizatorul nu este deja înregistrat, pentru crearea unui cont se va accesa link-ul „Autentificare” din pagina de conectare și se va deschide o nouă pagină în care utilizatorul va introduce datele personale pentru crearea contului:



ÎNREGISTRARE

Crează un cont și cumpără cu ușurință bilete online

Email

Parolă

Prenume

Nume de familie

Număr de telefon

Doresc să fiu notificat prin SMS în legătură cu comenzile mele

Accept termenii și condițiile și politica de confidențialitate

Înregistrare

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

După completarea tuturor câmpurilor, înainte de apăsarea butonului **Inregistrare** trebuie să fiți de acord cu termenii și condițiile impuse, iar pentru asta bifați rubrica specială „ACCEPT TERMENII SI CONDIȚIILE ȘI POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE”. După introducerea datelor, sistemul va afișa următorul mesaj:

[Trenuri](#) [Comenzi](#) [Autentificare](#)

RO EN



ÎNREGISTRARE REALIZATĂ

Vă mulțumim pentru crearea unui cont la Bilete online ARF Ghișeu unic.

Verificați-vă adresa de email *ionescu* @infofer.ro (inclusiv directorului Spam).

SC Informatică Feroviară S.A

Strada Gării de Nord, nr.1, sector 1, București; J40/10636/2002; CUI 14966210

Tel. 021.223.27.78, fax: 021.223.27.79, E-mail: office@infofer.ro

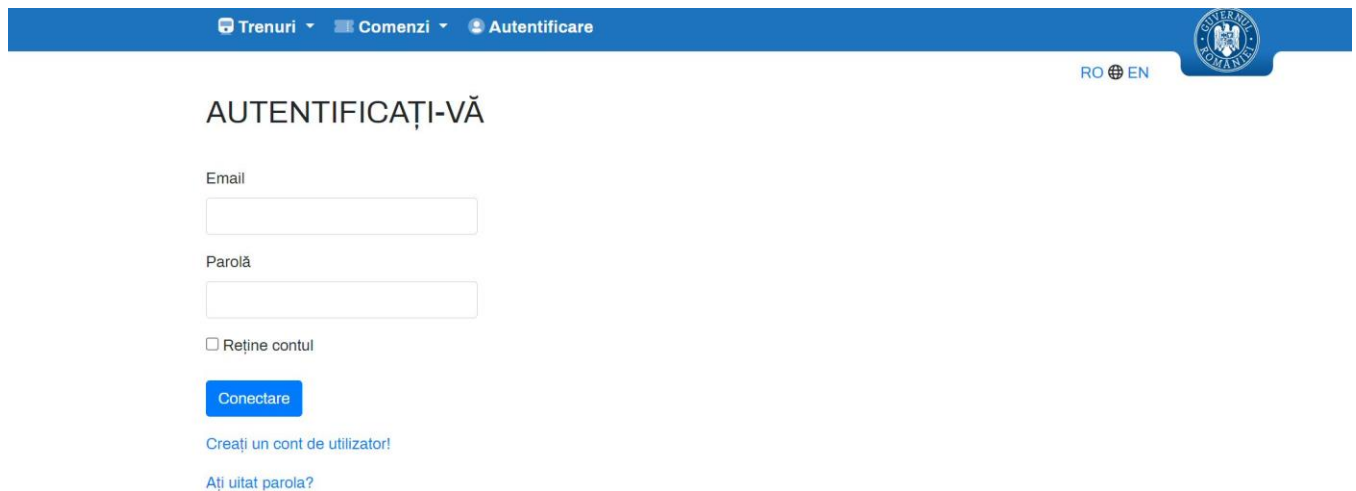
Page 2 of 35

2. APLICAȚIA DE CUMPĂRARE BILETE ONLINE

2.1. CONECTARE

2.1.1. Conectare

Pentru a putea accesa aplicația utilizatorul trebuie să se autentifice pe baza adresei de email, înregistrată la crearea contului său de utilizator și a parolei:



În câmpul **Email** se va introduce email-ul de conectare al utilizatorului, iar în câmpul **Parola** se va introduce parola utilizatorului. Precizăm că ulterior **Utilizatorul** își poate schimba parola conform prevederilor din prezentele instrucțiuni.

2.1.2. Am uitat parola

Dacă din diverse motive, utilizatorul a uitat parola, există posibilitatea regenerării unei noi parole accesând butonul „**Am uitat parola?**”, iar sistemul va afișa următorul ecran:



Sistemul solicită adresa de e-mail introdusă la crearea contului de utilizator, afișând mesaje de atenționare în cazul în care utilizatorul introduce eronat datele.

Dacă toate datele cerute s-au introdus cu succes, sistemul va afișa următorul mesaj:



Pe adresa de e-mail, utilizatorul va primi mesajul cu noua parolă generată automat de sistem. Este recomandat ca utilizatorul să schimbe parola la prima conectare, din meniul de utilizator.

Meniul principal

După completarea corectă a câmpurilor **Nume Utilizator** și **Parola**, sistemul va permite utilizatorului să efectueze tranzacții online.

2.2. ACHIZIȚIA BILETELOR ONLINE

Ecranul principal al acestei aplicații este cel de **RUTE TRENURI + BILETE**. Aici se introduc datele principale pentru efectuarea călătoriei.

În ecranul **RUTE TRENURI + BILETE** călătorul are posibilitatea alegerii traseului, a numărului de pasageri și vizualizarea mersului de tren pentru toate rutele operate de Operatorii de Transport feroviar.



Dacă utilizatorul dorește să achiziționeze bilete online într-o anumită relație se vor parcurge următoarele etape:

Pasul 1 Alegere traseului si pasagerilor

The screenshot shows the '1. Alegere traseu' (1. Route selection) step of the booking process. At the top, there are navigation links for 'Trenuri', 'Comenzi', and a user profile 'Nicoleta'. The main form has two input fields: 'De la' (Station of departure) and 'Până la' (Station of arrival), each with a location pin icon. Below these is the 'Data plecării' (Date of departure) field, currently set to '06.02.2023', with buttons for 'Ziua anterioară' (Previous day) and 'Mâine' (Tomorrow). A blue 'Caută >>' (Search) button is located at the bottom left of the form area.

De la – câmp obligatoriu, reprezintă stația de plecare. Dacă se completează minim 3 caractere, utilizatorului i se prezintă o listă cu stațiile care încep cu caracterele introduse din care utilizatorul își poate alege/selecta stația de plecare. *Alegerea/selectarea stației de plecare se face prin poziționarea pe denumirea stației a cursorului și apăsarea pe aceasta sau cu ajutorul săgeților se poziționează pe stația dorită și se apăsă **Enter**.*

Până la - câmp obligatoriu, reprezintă stația de destinație. Alegerea/selectarea stației de destinație se face similar cu stația de plecare.

Data plecării – câmp obligatoriu, reprezintă data călătoriei (de îmbarcare a călătorului). În dreapta acestui câmp se află doua butoane unde putem alege „Ziua anterioară” sau „Mâine”/ „Ziua următoare”. *Alegerea datei de plecare se face prin selectarea datei de plecare, sistemul afișează toate datele care se încadrează pe o perioadă de 30 de zile, iar cu ajutorul cursorului se selectează data călătoriei.*

Numărul maxim de călători pentru care se pot solicita locuri într-o singură tranzacție online este **6**. Dacă se depășește nr. maxim de călători sistemul va afișa următorul mesaj:



Trenuri Comenzi Nicoleta

RO EN



INFO

← Înapoi

Nu puteți cumpăra pentru mai mult de 6 pasageri într-o singură tranzacție.

[Pagina de start](#)

În cazul în care călătorul nu a completat toate câmpurile obligatorii, sistemul atenționează utilizatorul.

Trenuri Comenzi Nicoleta

RO EN



RUTE TRENURI + BILETE

1. Alegere traseu

De la Până la

Stăție de plecare Brașov

Data plecării Completează acest câmp.

06.02.2023 Ziua anterioară Mâine

[Caută >>](#)

După completarea acestor câmpuri se va apăsa butonul “Caută >>”.







Pasul 2 Selectare rută și clasă

RUTE TRENURI + BILETE

« Înapoi 2. Selectare rută, clasă și pasageri

TRASEU: De la București Nord până la Brașov, cu plecare după 07.02.2023 0:00.

București Nord  Brașov

Plecare la 6:09 București Nord	IR 1735 Tren direct 2 ore 32 min CFR Călători 1 2 	+ INFO  Clasa a 2-a 59 lei >>	Sosire la 8:41 Brașov
Plecare la 6:15 București Nord	R 3021 Tren direct 4 ore 12 min CFR Călători 1 2 	+ INFO  Clasa a 2-a 31 lei >>	Sosire la 10:27 Brașov
Plecare la 6:57 București Nord	IR 10021 Tren direct 2 ore 38 min Transferoviar Călători 2 	+ INFO  Clasa a 2-a 59 lei >>	Sosire la 9:35 Brașov

În acest ecran sunt prezentate informațiile completate în etapa anterioară: stația de plecare, stația de destinație, data călătoriei și trenurile care corespund selecțiilor efectuate.

În acest pas se alege trenul/trenurile de la ora dorită ce formează ruta introdusă la pasul anterior apăsând butonul cu specificatiile despre tarif și clasă (Exemplu: **29,0 lei Clasa a 2-a >>**).

Pentru a afla detalii despre trenul disponibil pentru ruta respectivă, se apasă butonul **+ INFO** corespunzător trenului. Sub acest tren se va afișa informații suplimentare referitoare la: ruta trenului (inclusiv opriri în parcurs, dacă se acționează suplimentar și butonul **Opriri**), **oră plecare/sosire**, **servicii disponibile pe tren**, **distanța kilometrică**, **ruta pe hartă**. Pentru închiderea acestor informații despre tren se folosește butonul **× Închide detaliile**.



IR 1735 Tren direct

Plecare la **6:09** București Nord

Sosire la **8:41** Brașov

2 ore 32 min

CFR Călători

1 2

+ INFO **Clasa a 2-a 59 lei**

Detalii:

București Nord

Ple 07 feb. 6:09

Opriri

Sos 07 feb. 8:41

Brașov

166 km cu **IR 1735**

Operat de CFR Călători

1 2

Hartă

În timp real

CFR Călători

Închide detaliile

Dacă ora de achiziționare este după ora de plecare a trenului din ruta selectată va apărea lângă butonul de informații suplimentare mesajul **INDISPONIBIL**.

IR 1735 Tren direct

Plecare la **6:09** București Nord

Sosire la **8:41** Brașov

2 ore 32 min

CFR Călători

1 2

+ INFO **INDISPONIBIL**



Pasul 3 Detaliere ruta

RUTE TRENURI + BILETE

« Înapoi 3. Detaliere rută

Detaliere rută

1. Trenul IR 1735
↓ București Nord 07.02.2023 6:09
↓ Brașov 07.02.2023 8:41
Selecția dvs. de călătorie

Clasa 1 (loc pe scaun) +26,0 lei upgrade	Clasa a 2-a (loc pe scaun) 59,0 lei
--	---

Date pasageri

1 Adult, 0 Copii, 0 Elevi, 0 Studenți

Contul dvs. ARF

Sunteți autentificat cu contul nicolaescu@infofer.ro

Factură și Plată

Prețul total pentru nr. de pasageri selectați este de
59,00 lei

[Completare date pasageri >>](#)

În acest pas ne apar informații selectate anterior și avem posibilitatea de a modifica clasa în cazul în care trenul ales are și alta clasa sau este prevazut cu rezervarea obligatorie sau nu. Pentru a trece la pasul următor se pasă buton [Completare date pasageri >>](#).

Tipul de călător din punct de vedere tarifar:

- **Adult** – orice persoană (indiferent de vârstă) care achită tarifele integrale de călătorie.
- **Copil** – persoanele cu vârsta între 5 și maxim 10 ani (la data călătoriei) sau cele până la vârsta de 5 ani pentru care se cere loc separate la trenurile cu regim de rezervare
- **Elev** – orice persoană care urmează o formă de învățământ gimnazial, profesional/liceal acreditat/autorizat din România, care are carnet de elev vizat la zi, cu CNP-ul înscris pe prima filă, conform legislației în vigoare. Pentru a cumpăra titluri de călătorie integrate prin platforma online este necesar ca elevul să aibă înregistrat și validat un profil de elev pentru anul școlar în curs la ghișeele de emitere ale cel puțin unuia dintre OTF participanți.



- **Student** – persoanele până la vârsta de 26 de ani **înmatriculate** la forma de învățământ cu frecvență în instituțiile de învățământ superior acreditate din România, care beneficiază de 50% reducere, în baza legitimației de reducere / gratuitate la transport emisă de unitatea respectivă de învățământ, conform legislației în vigoare. **Pentru a cumpăra titluri de călătorie integrate prin platforma online este necesar ca studentul să aibă înregistrat și validat un profil de student pentru anul universitar în curs la cel puțin unul dintre OTF participanți.**
- În etapa actuală pentru alte categorii de persoane (călători care beneficiază de facilități la transport în baza unor cupoane acordate conform legii (ex. pensionari, revoluționari, etc.), inclusiv pentru studenții orfani sau cei proveniți din casele de copii pentru care este necesară verificarea adeverinței special, se pot procura legitimații de călătorie cu reducere, doar de la personalul OTF de care aparține trenul / trenurile cu care se dorește călătorie (separat de la fiecare OTF)



Pasul 4 Pasageri

Dacă în comandă există una din legitimațiile de călătorie: copil , elev sau student - se va deschide câmpul cu condițiile de mai sus, iar pentru a continua trebuie sa apăsați pe butonul **Sunt de acord** .

« Înapoi 4. Date pasageri

Detaliere rută

1. Trenul IR 1735 07.02.2023 6:09
București Nord-Brașov
Clasa a 2-a (loc pe scaun)

Date pasageri

Pasager 1 Adult

Prenume

Nume

Pasager 3 Elev

Id card

CNP

Pasager 2 Copil

Prenume

Nume

Pasager 4 Student

Id card

CNP

Validare pasageri >>

În acest ecran utilizatorul trebuie să introducă obligatoriu: numele și prenumele călătorilor, pentru categoria „Adult” și „Copil”, iar în cazul tranzacțiilor unde există cel puțin o solicitare pentru categoria “Elev/Student”, vor apărea câmpurile „Id card” unde se va introduce seria *cardului elev/student* și câmpul „CNP”, după care se apasă butonul **Validare pasageri >>** pentru verificarea datelor introduse.

Dacă datele introduse sunt corecte sub butonul de validare pasageri va apărea mesajul

Datele introduse au fost validate cu succes!

, în caz contrar se reia introducerea datelor.

Pentru a trece la pasul următor apăsați butonul **Verificare cont ARF >>** .



Pasul 5 Contul dvs. ARF

« Înapoi 5. Contul dvs. ARF

Detaliere rută

1. Trenul IR 1735 07.02.2023 6:09
București Nord-Brașov
Clasa a 2-a (loc pe scaun)

Date pasageri

1 Adult, 0 Copii, 0 Elevi, 0 Studenți

Contul dvs. ARF

Sunteți autentificat cu contul infofer@infofer.ro

Factură și Plată

Prețul total pentru nr. de pasageri selectați este de
59,00 lei

Factură și Plată >>

În acest pas putem verifica datele selectate inițial de utilizator referitoare la călătorie (data călătorie, număr tren, stația de plecare, stația de sosire), numărul de pasageri, contul de pe care se face comanda și tariful total al tranzacției. Pentru modificarea datelor introduse inițial utilizatorul trebuie să revină la pașii anteriori.

În cazul în care utilizatorul nu este conectat sau nu are un cont creat se vor deschide două secțiuni „Am deja cont” și „Vreau cont” unde se introduc datele cerute pentru a putea continua achiziționarea biletelor.

Contul dvs. ARF

Am deja cont Vreau cont

Email

Parolă

Reține contul

[Ați uitat parola?](#)

Contul dvs. ARF

Am deja cont Vreau cont

Email

Parolă

Prenume

Nume de familie

Număr de telefon

doresc să fiu notificat prin SMS în legătură cu comenzile mele

Accept termenii și condițiile și politica de confidențialitate

SC Informatică Feroviară S.A

Strada Gării de Nord, nr.1, sector 1, București; J40/10636/2002; CUI 14966210
Tel. 021.223.27.78, fax: 021.223.27.79, E-mail: office@infofer.ro



Dacă toate datele sunt conform cerințelor se trece la pasul următor prin apăsarea butonului [Factură și Plată >>](#).

Pasul 6 Factură și Plată

[<< Înapoi](#)

6. Factură și Plată

Detaliere rută

1. Trenul **IR** 1735 07.02.2023 6:09
București Nord-Brașov
Clasa a 2-a (loc pe scaun)

Date pasageri

1 Adult, 0 Copii, 0 Elevi, 0 Studenți

Contul dvs. ARF

Sunteți autentificat cu contul KUPA@INFOFER.RO

Factură și Plată

Pretul total pentru nr. de pasageri selectați este de
59,00 lei

Opțiuni factură

Fără factură **Persoană fizică** **Persoană juridică**

Dacă nu doriți factură, puteți trece direct la pagina de plată.

[Introducere date card >>](#)

În acest ecran sistemul va afișa automat selectată opțiunea de cumpărare **Fară Factură** a biletului online, caz în care prin apăsarea butonului [Introducere date card >>](#) se poate trece direct la realizarea plății comenzii.

La cererea expresă a călătorului, la achiziționarea biletelor online se emite factură fiscală, prin selectarea uneia dintre opțiunile: **Factură persoana juridică** sau **Factură persoana fizică**, după caz.

După selectare opțiunii **Factură persoana juridică** sau **Factură persoana fizică**, se va deschide în continuare câmpuri în care utilizatorul trebuie să le completeze obligatoriu.

Pentru tranzacțiile **cu sumă totală zero** (toți călătorii din tranzacție ce au calitatea de elev, student special) **NU** se emite factură fiscală.

Opțiuni factură	Opțiuni factură
<input type="radio"/> Fără factură	<input type="radio"/> Fără factură
<input type="radio"/> Persoană fizică	<input type="radio"/> Persoană fizică
<input type="radio"/> Persoană juridică	<input type="radio"/> Persoană juridică

Prenume *	Nume firmă *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nume *	CIF (cod de identificare fiscală) *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Serie act de identitate *	Nr. ord. Registrul Comerțului *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Număr act de identitate *	Adresă *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Adresă *	Județ *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Județ *	Localitate *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Localitate *	Cont bancar
<input type="text"/>	<input type="text"/>
CNP *	Nume bancă
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon *	
<input type="text"/>	

După introducerea datelor referitoare la identitatea călătorilor și a celor prevăzute pentru emitere factură fiscală - atunci când se solicită, se apasă butonul pentru a salva datele introduse și va apărea afirmația , iar prin apăsarea butonului are ca efect trecerea la pagina de **plată online**.

Factura va fi emisă de fiecare Operator de Transport Feroviar de Calatori in parte.



ADRESĂ DE FACTURARE
-- -- office@infofer.ro -- -- +40723111111

DETAIIILE COMENZII DVS.	
Web site:	bilete-test-arf.infofer.ro (Romania)
Numărul comenzii:	174
ID tranzacție:	14039287
Total comandă	59.00 RON

INFORMAȚII PLATĂ		
Introduceți numărul de card:		
<input type="text" value="5121212121212124"/>	Suma autorizată	
Data de expirare a cardului:	59.00 RON	
-- luna --	<input type="button" value="Autorizează »"/>	
Selectați anul		
CVV		

În pagina de plată utilizatorul va introduce informațiile de plată: număr card, data de expirare a cardului, CVV.

În partea dreaptă a ecranului de plată online apare afișat ca exemplu un card, cu instrucțiuni de completare a datelor.

În momentul acționării butonului **Autorizează** utilizatorul este de acord ca suma corespunzătoare valorii legitimației de călătorie să fie retrasă din contul său. După acționarea acestui buton, în cazul în care plata a fost efectuată cu succes, utilizatorul este informat că tranzacția a reușit.

Pe adresa de e-mail, utilizatorul va primi două mesaje:

- Un mesaj care confirmă suma debitată din card,
- Un mesaj cu toate datele legate de biletul online.

Prin primirea acestui mesaj se certifică faptul că tranzacția electronică de vânzare online s-a realizat cu succes, iar utilizatorul poate tipări biletul online din profilul său de utilizator sau din fișierul atașat.



Plata dvs. a fost aprobată

Stimate client - ,

Afișează chitanța

Ați efectuat plata în valoare de 59.00 RON la DEMO-ARF.RO.

Număr tranzacție Plationline.ro	14031840
Numărul comenzii	166

În acest sens, veți primi o notificare prin email la infofer@infofer.ro, de la PlatiOnline.

[Înapoi la site-ul comerciantului](#)

Dacă aveți întrebări legate de această comandă, vă rugăm contactați comerciantul.

Trimiteti mesaj la suport:	infofer@infofer.ro
Adresa de corespondență :	Romania, BUCURESTI, BUCURESTI SECTORUL 1, Bd. Dinicu Golescu nr.38, -
Website:	bilete-test-arf.infofer.ro
Telefon:	me



Toate drepturile rezervate © C Solution S.R.L.

<http://PlatiOnline.eu> || support@plationline.eu || +40 21 539 0701 || +40 31 103 4299 (english also)

[Întrebări frecvente](#) | [Termeni și condiții](#)

Dacă utilizatorul va staționa în pagina de plată mai mult de 10 minute va primi mesajul de atenționare:



Sesiunea a expirat!

Tranzacția dvs. a expirat fără ca vreo sumă de bani să fie autorizată pe cardul dvs.
Plata dvs. nu a fost procesată.

<http://www.transferenbancara.ro>



Toate drepturile rezervate © C Solution S.R.L.

[Întrebări frecvente](#) | [Termeni și condiții](#)

În acest caz utilizatorul trebuie să revină în ecranul de **rute** pentru reluarea etapelor de achiziționare a biletului online.

SC Informatică Feroviară S.A

Strada Gării de Nord, nr.1, sector 1, București; J40/10636/2002; CUI 14966210

Tel. 021.223.27.78, fax: 021.223.27.79, E-mail: office@infofer.ro

Page 16 of 35



În cazul în care utilizatorul introduce eronat anumite informații de plată va apărea afișat mesajul de atenționare:

Ø Plata dvs. a fost refuzată.

Motiv: Tipul cardului nu este cunoscut

Recomandare: Tipul cardului nu este cunoscut

PlatiOnline ID:	14039287
Numărul comenzii:	174

[Reîncercați plata?](#)

[Înapoi la website](#)

Dacă aveți întrebări legate de această comandă, vă rugăm contactați comerciantul.

Trimiteți mesaj la suport:	✉ romania@infofer.ro
Adresa de corespondență :	📍 Romania, BUCURESTI, BUCURESTI SECTORUL 1, Bd. Dinicu Golescu nr.38, -
Website:	🌐 http://bilete-test-arf.infofer.ro
Telefon:	☎ me

Dacă aveți întrebări legate de această plată, contactați **Relații cu clienții 24x7**

Adresa de corespondență :	📍 România, București, Sector 6, str. Aleea Callatis nr. 7
Website:	🌐 www.plationline.ro
Telefon:	☎ +40 21 539 0701 ☎ +40 31 103 4299



Toate drepturile rezervate © C Solution S.R.L.
<http://PlatiOnline.eu> || support@plationline.eu || +40 21 539 0701 || +40 31 103 4299 (english also)
 Întrebări frecvente | Termeni și condiții

SC Informatică Feroviară S.A

Strada Gării de Nord, nr.1, sector 1, București; J40/10636/2002; CUI 14966210

Tel. 021.223.27.78, fax: 021.223.27.79, E-mail: office@infofer.ro





Informații generale cu privire la formatul biletelor online și identificarea călătorilor în tren în baza acestora

În tren călătorii vor fi identificați după numărul de „ID bilet” și numele acestora. Este recomandat călătorilor să tipărească și să aibă asupra lor în tren **“biletul Ghiseu Unic online”** în formatul standard pentru acest tip de bilet. 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).

		LEGITIMAȚIE / TICKET		No. of passengers: 1 Număr de călători:	
Data cumpărării/Buy date: 07-Feb-2023					
30		De la/ Dep	→	Până la/ Arr	30
07-Feb-2023	12:24	Bucuresti Nord	→	Brasov	07-Feb-2023 14:51
Via:					
Valabilă la trenurile / Valid for: IR1645		Preț / Price		Tarif integral 59 RON	
				Total de plată / Total amount - ONLINE 59,00 RON	
				din care TVA / VAT 19% 9,42 RON	

Informații legitimație / Travel ticket information:

Info plecare / departure		Info destinație / arrival		Info tren / train		
30		De la / Departure	Până la/ Arr		Tip / Type res	Gen
7 - Feb	12:24	Bucuresti Nord	→	Brasov 14:51	Clasa 2/2-nd class	I
Tren / Train: IR1645		Vag / Car: 4		Locuri/Seats: 63		Pret/Price: 59,00

SC Informatică Feroviară S.A

Strada Gării de Nord, nr.1, sector 1, București; J40/10636/2002; CUI 14966210
Tel. 021.223.27.78, fax: 021.223.27.79, E-mail: office@infofer.ro



UNIUNEA EUROPEANĂ



2.3 COMENZILE MELE ONLINE

COMENZILE MELE ONLINE

Comenzi efectuate începând cu:

Comenzi efectuate până la:

Caută

Id bilet **656**

Cumpărat în 06.06.2023

Plătit

București Nord – Slănic

Călătorie în 07.06.2023

[Vezi ca PDF](#)

Id bilet **638**

Cumpărat în 26.05.2023

Plătit

București Nord – Slănic

Călătorie în 27.05.2023

[Vezi ca PDF](#)

Id bilet **636**

Cumpărat în 26.05.2023

Anulat prin renunțare la călătorie

București Nord – Slănic

Călătorie în 27.05.2023

[Vezi ca PDF](#)

Din pagina „Comenzi” se pot vizualiza ultimele bilete achiziționate. Există și funcția de căutare avansată prin selectarea unor date particularizate, cu oricât în urmă.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

2.3.1 Vizualizar bilet/comandă cu un anume Id

VIZUALIZARE BILET 656

Cumpărat în 06.06.2023

De la București Nord

Stare: **Plătită**

Călătorie în 07.06.2023

Până la Slănic

Trenuri

07.06.2023 București Nord 6:49 – Ploiești Sud 7:25

IR 1655

Vagon: 1. Loc: 63

Id bilet pentru acest tren: 7108498 (CFR Călători)

07.06.2023 Ploiești Sud 7:53 – Slănic 9:19

R 10223

Fără locuri rezervate. Vă așezați unde găsiți liber.

Id bilet pentru acest tren: 12378 (Transferoviar Călători)



[Vezi ca PDF](#)



[Renunțare la călătorie](#)

La apăsarea pe o comandă din lista comenzilor, se deschide pagina biletului. Aici se află informații pe scurt despre bilet, precum relația de călătorie sau locurile de pe bilet. Tot din această pagină se regăsesc opțiunile de „Vizualizare ca PDF” sau „Renunțare la călătorie”.






2.3.2 Vizualizare ca PDF

SC Informatică Feroviară S.A

Strada Gării de Nord, nr.1, sector 1, București; J40/10636/2002; CUI 14966210

Tel. 021.223.27.78, fax: 021.223.27.79, E-mail: office@infofer.ro

Page 20 of 35

CFR Călători		ID bilet: 7108498			
		No. of passengers: 1 Număr de călători: 1			
Data cumpărării/Buy date: 06-Jun-2023					
30		De la/ Dep	→ Până la/ Arr		
07-Jun-2023	06:49	Bucuresti Nord	→ Ploiesti Sud		
30					
07-Jun-2023	07:25				
Via: Valabilă la trenurile / Valid for: IR1655		Preț Price	Tarif integral 22 RON Total de plată / Total amount - ONLINE 21,15 RON din care TVA / VAT 19% 3,38 RON		
Informații legitimație / Travel ticket information:					
Info plecare / departure		Info destinație / arrival		Info tren / train	
30		De la / Departure	Până la/ Arr		Tip / Type res
7 - Jun	06:49	Bucuresti Nord	→ Ploiesti Sud	07:25	Clasa 2/2-nd class
Tren / Train: IR1655		Vag / Car: 1	Locuri/Seats: 63		Pret/Price: 21,15

Funcția de vizualizare ca PDF permite descărcarea fișierului în format PDF. Se poate deschide de obicei în browserul implicit al dispozitivului.

2.3.3 Renunțare la călătorie

Prin apăsarea pe numărul ID-ului bilet din secțiunea „Comenzile mele online” va apărea sub informațiile despre bilet un buton „Renunțare la călătorie”, după apăsarea acestuia se va deschide următoarea interfață de mai jos cu următoarele situații:

- Restituire automată – renunțarea la călătorie din motive personale
- Restituire din vina căii ferate – renunțarea din motive ce țin de vina căii ferate (ex: tren anulat). Fiecare situație este analizată în particular și se va restitui între 0% și 100% din sumă.



RESTITUIRE COMANDĂ

Restituire automată

Dacă doriți să restituiți comanda din motive personale, optați pentru **restituirea automată**. În funcție de operator, se restituie între 90% și 100% din sumă, exceptând tichetele de rezervare. Paturile se restituie 90% (cu o zi înainte de plecarea trenului din stația de formare), 50% (în ziua plecării trenului din stația de formare) sau 0% (cu mai puțin de o oră de la plecarea trenului din stația de formare). Din suma totală de 59,00 lei, se vor reține 10,40 lei și veți primi înapoi 48,60 lei.

Restituire din vina căii ferate

Dacă doriți să restituiți din motive ce țin de vina căii ferate (ex: tren anulat), optați pentru **restituirea din vina CF**. Fiecare situație este analizată în particular și se va restitui între 0% și 100% din sumă.

Trimite

În cazul depășirii perioadei de renunțare la călătoriei din motive personale, nu se mai poate face restituire automată.

RESTITUIRE COMANDĂ

Restituire automată

Restituirea automată nu mai este permisă deoarece s-a depășit perioada maximă în care se putea restitui. Nu mai puteți restitui comanda în baza unor motive personale.

Restituire din vina căii ferate

Dacă doriți să restituiți din motive ce țin de vina căii ferate (ex: tren anulat), optați pentru **restituirea din vina CF**. Fiecare situație este analizată în particular și se va restitui între 0% și 100% din sumă.

Trimite

Renunțarea la călătorie se face în conformitate cu reglementările în vigoare prezentate în Termeni și condiții.

✓ **Restituire automată**



OPERAȚIUNE FINALIZATĂ CU SUCCES

Cererea de restituire a fost înregistrată și procesată automat și are numărul 526. Bani vor fi trimiși spre restituire în maxim 5 zile lucrătoare.

[Pagina de start](#)

✓ Restituire din vina căii ferate

OPERAȚIUNE FINALIZATĂ CU SUCCES

Cererea de restituire a fost înregistrată și are numărul 525. Vom analiza situația și revenim cu un răspuns în maxim 15 zile.

[Pagina de start](#)

3. Reguli privind platforma de vanzare online Ghiseu Unic

- Afișează rutele disponibile din data selectată de client, formate în primul rând din trenurile directe (un singur tren) și eventual rutele cu cele mai puține schimbări (maxim 3 schimbări, respectiv maxim 4 trenuri într-o rută) ținând cont de condițiile stabilite pentru trenurile la legătură prevăzute la pct.1.3
- Asigură posibilitatea de achiziționare a titlurilor de călătorie integrate numai pentru rutele care îndeplinesc condițiile prevăzute la pct.1 și numai de către persoanele care au creat cont de utilizator pe aceasta platformă, respectiv care au agreat termenii și condițiile de utilizare aferente precum și politica de utilizarea a cookie-urilor specifică acestei aplicații
- Pentru rutele afișate formate din trenuri ale aceluiași OTF, clientul va fi redirectionat pe site-ul propriu de achiziție a biletelor online al OTF de care aparțin trenurile respective. Redirecționarea către site-ul OTF se va efectua cu transmiterea tuturor datelor deja selectate de client, pentru ca OTF să poată să aibă posibilitatea utilizării acestora astfel încât să asigure continuarea procesul de achiziție din același punct fără a fi necesară reluarea selecțiilor deja efectuate.
- Asigură transmiterea automata a unui e-mail personalizat care are în atașament, în format electronic, titlul de călătorie achiziționat, către adresa declarată de client (la crearea contului de utilizator), mail care se transmite în copie și la adresele de mail predefinite ale OTF participanți la rută (titlul de călătorie integrat respective are

bilete emise pentru trenurile OTF-ul respectiv).

- Asigură realizarea tranzacțiilor bancare de plată de tip e-commerce pentru sumele aferente titlurilor de călătorie integrate achiziționate printr-o platformă de plată care permite efectuarea următoarelor operații:
 - a) defalcarea sumei totale plătite de client, pentru fiecare OTF corespunzător tarifelor de călătorie aferente trenurilor care îi aparțin acestuia;
 - b) virarea automata a acestor sume cu reținerea comisioanelor bancare aferente în conturile bancare specificate de OTF, la termenele contractuale prestabilite între fiecare OTF și provider-ul de plată;
 - c) debitarea automata din conturile bancare ale fiecărui OTF a sumelor corespunzătoare în cazul cererilor de renunțare la călătorie în condiții standard și virarea acestora în contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata;
 - d) posibilitatea de vizualizare numai a tranzacțiilor în care este implicat și de gestionare numai a sumelor ce i se cuvin;
 - e) transmiterea unor mail-uri personalizate către client cu informații legate de efectuarea de către acesta a tranzațiilor bancare aferente titlurilor de călătorie integrate (sume plătite la achiziție, tranzații nereușite, sume returnate ca urmare a cererilor de restituire, etc.), **mail-uri care se transmit în copie și către adresele de mail predefinite ale OTF implicați** (participanți la rută).
- Din contul propriu, un utilizator poate afecta următoarele operații:
 - a) să achiziționeze titluri de călătorie integrate pentru sine cât și pentru orice alte persoane conform termenilor și condițiilor de utilizare prevăzuți în anexa 2;
 - b) să solicite, la achiziție, factură pentru persoană fizică sau juridică și să completeze datele aferente de facturare
 - c) să modifice datele de contact declarate initial;
 - d) să vizualizeze tranzacțiile efectuate într-o anumită perioadă și să acceseze titlurile de călătorie integrate achiziționate, în format electronic;
 - e) să completeze cerererea/ formularul online de renunțare la călătorie după cum urmează:
 - e.1. în condiții standard (la renunțarea la călătorie) - **până cel târziu cu 15 minute înainte de ora de plecare a primului tren din rută;**
 - e.2. în afara condițiilor standard - din vina CF — cerere care poate fi completată numai în ziua plecării trenului într-un interval de maxim de 24 de ore de la data și ora de plecare a ultimului tren din rută;
- În cazul cererilor de renunțare la călătorie în condiții standard, asigură efectuarea automată atât a calcului sumelor ce se cuvin a fi returnate, conform prevederilor din NUC, corespunzătoare tarifelor de călătorie plătite pentru trenurile fiecărui OTF cât și virarea acestora în contul asociat cardului cu care s-a efectua plata, prin platforma de plată (care efectuează tranzacțiile bancare).
- În cazul cererilor de renunțare la călătorie introduse în afara condițiilor standard,

fiecare OTF participant la rută va putea vizualiza cererea și va putea gestiona numai sumele care corespund legitimației de călătorie emisă pentru trenurile proprii (putând stabili sumele ce se cuvin a fi returnate clientului -maxim suma care i-a fost repartizată/ alocată).

- Transmite automat cererea de emiteră factură către fiecare OTF participant la rută (afereată titlului de călătorie achiziționat), inclusiv a datelor de facturare declarate de utilizator, astfel încât fiecare OTF să poată integra aceste cereri în sistemul propriu de emiteră automată a facturilor pentru legitimațiile de călătorie achiziționate online (dacă OTF are un astfel de sistem).
- Asigură interconectarea cu sistemele proprii de rezervare ale fiecărui OTF participant, prin punerea la dispoziția acestora de servicii web specifice, conform specificațiilor tehnice prestabilite pentru platforma online ARF (specificații tehnice stabilite și transmise la fiecare OTF participant conform prevederile pct.7.4.6 din contract).
- Transmite automat în timp real către platformele specifice ale fiecărui OTF, toate datele aferente vânzărilor și respectiv a restituirilor efectuate în platforma online, corespunzătoare trenurilor care le aparțin.

4. Reguli privind emiteră titlurilor de călătorie integrate

- Emiteră titlurilor de călătorie integrate se efectuează cu respectarea regulilor și a specificațiilor din prezenta anexă precum și a termenelor și condițiilor prevăzute în anexa 2, cu o anticipație maximă de 30 de zile (calculate cu ziua în curs) și **până cel târziu cu 15 minute înainte de ora de plecare din stația de îmbarcare a primului tren din rută.**
- Titlul de călătorie integrat se poate emite pentru 2 sau mai multe trenuri (maxim 4), aparținând a cel puțin doi OTF diferiți, pentru unul sau mai mulți călători de același tip sau tipuri diferite din punct de vedere tarifar, în condițiile în care toți călătorii circulă la aceeași clasă comercială, clasă de rezervare și pe aceeași relație de călătorie.
- La trenurile cu regim de rezervare, titlurile de călătorie integrate se emit obligatoriu cu rezervarea locurilor pentru toți călătorii declarați.
- În funcție de tipul de vagon, numărul maxim de călători stabilit pentru care se poate emite un singur titlu de călătorie integrat se prezintă astfel:
 - a) **6 locuri** la vagoanele de clasă - loc pe scaun (clasa I-a, clasa a II-a)
 - b) **6 locuri** la vagoanele cușetă cu 6 paturi în cabină;
 - c) **4 locuri** la vagoanele cușetă cu 4 paturi în cabină;

- d) **2 locuri** la vagoanele de dormit cu 2 paturi în cabină și la vagoanele de dormit în regim "Single";
- e) **3 locuri** la vagoanele de dormit cu 3 paturi în cabină
- Titlul de călătorie integrat va avea alocat un ID unic și este format din legitimațiile de călătorie electronice emise distinct pentru fiecare OTF participant, în formatul specific al acestuia.
 - De asemenea fiecare legitimație de călătorie distinctă emisă pentru trenurile fiecărui OTF (care face parte din rută), va avea fiecare un ID unic.
 - Titlurile de călătorie integrate pot fi prezentate în format electronic (telefon, tabletă sau alt dispozitiv digital), nefiind obligatorie tipărirea acestora pe suport fizic (hârtie).
 - În situații deosebite când în mod operativ se schimbă compunerea trenului (se anulează circulația unui vagon sau se schimbă tipul constructive al acestuia) afectând locurile deja rezervate, OTF este obligat să efectueze redistribuirea locurilor afectate, iar în măsura în care acestea sunt cunoscute în timp util să avizeze clientul care a achiziționat titlul de călătorie integrat respectiv, conform prevederilor din anexa 2.

5. Condiții specifice la renunțarea la călătorie în condiții standard

1. Titlurile de călătorie integrate nu dau dreptul la modificarea contractului de transport (întreruperea în parcurs, amânarea sau anticiparea călătoriei).
2. La renunțarea la călătorie, restituirea sumelor cuvenite, aferente unui titlu de călătorie integrat achiziționat, se poate face numai cu respectarea următoarelor condiții:
 - a) este necesar ca utilizatorul înregistrat să completeze din contul propriu, cererea de restituire (online direct în aplicație) până cel târziu la data și ora la plecarea a primului tren din rută (ora de plecare din stația inițială de îmbarcare).
 - b) solicitarea se face pentru titlul de călătorie integrat, în ansamblul său, adică pentru toți călătorii și pentru toate trenurile pentru care a fost emis (NU este permisă solicitarea restituirii numai pentru o parte din călători sau doar pentru o parte din trenurile din rută);
 - c) **în nicio situație sumele aferente NU se restituie pe loc în numerar la ghișeele OTF.**
3. **Sumele cuvenite a fi returnate se calculează automat cu reținerea tarifelor de procesare stabilite** conform prevederilor legale în vigoare (NUC), astfel:
 - a) **valoarea tarifelor de transport se restituie cu reținerea unui comision de 10%.**

- b) valoarea tichetele de rezervare pentru locurile de la vagoanele clasă NU se restituie (la calculul sumelor ce se cuvin a fi returnate, valoarea tichetelor de rezervare pentru fiecare tren și loc rezervat din rută se scade din suma plătită);
- c) valoarea suplimentelor de pat pentru locurile rezervate la vagoane de dormit sau cușetă se restituie cu reținerea tarifelor de procesare astfel:
- c.1. de 10%, dacă cererea este înregistrată cel mai târziu cu o zi înainte de data de plecare a trenului din stația de îndrumare/formare a trenului/ grupei de vagoane cu circulație direct
- c.2. de 50% dacă solicitarea se înregistrează în ziua de plecare, dar nu mai târziu de 1 oră înainte de plecarea trenului din stația de îndrumare/formare a trenului/ grupei de vagoane cu circulație directă. **După expirarea acestui termen tariful suplimentului de pat NU se mai restituie.**
4. Sumele calculate conform prevederilor de la pct.6.3. se debitează din conturile fiecărui OTF corespunzător tarifelor aferente trenurilor care îi aparțin, iar suma totală astfel obținută se creditează automat prin platforma de plată, în contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata pentru titlul de călătorie integrat care se restituie.
5. După expirarea termenului de înregistrare a unei cereri de renunțare la călătorie prevăzut la pct.6.2. lit. a), titlurile de călătorie integrate nu se mai restituie. Excepție fac cazurile speciale, prevăzute la pct.9, din vina CF.
6. În situații deosebite în care din motive de boală, accident sau de reținere de către organele de poliție, nu se pot respecta termenele de înregistrare a solicitării de renunțare la călătorie în condițiile prevăzute la pct. 6.2, se acceptă **ca cererea să fie transmisă și ulterior, în maxim 3 zile de la data plecării primului tren din rută.**
7. Cererile de restituire situațiile prevăzute la pct.6. vor fi luate în considerare pentru calcularea sumelor ce se cuvin a fi returnate **cu reținerea comisioanelor conform prevederilor de la pct.3.** din prezenta anexă, 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 cererea de renunțare la călătorie în termenele stabilite.

6. Termeni și condițiile de utilizare a titlurilor de călătorie integrate precum și a platformei online Ghiseu Unic ARF– opozabile călătorilor

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 *titlurilor 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 inclusiv.

6.4.3. La verificarea legalității călătoriei în tren, studenții trebuie să prezinte pe lângă legitimația de călătorie și legitimația pentru reducere/gratuitate 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.

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 inițial, data de plecare și/ sau trenurile din rută, numele declarant al călătorilor pentru biletele online care au această 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 înscrise 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 tichetele 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 quantumul 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 (neavizată/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 comisiunilor** 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 tilurilor de călătorie integrate, să nu fie trecute automat în "Spam" (datorită setărilor specifice ale aplicațiilor de navigare sau ale furnizorului de internet, etc), cade 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 înscrisă 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.