

TERMENI și CONDIȚII IMPUSE privind utilizarea serviciului „Cumpărare bilete CFR Online”

Utilizând serviciul “Cumpărare bilete CFR Online” NU mai este necesară prezentarea la ghișeele de vânzare ale CFR Călători, datele necesare efectuării călătorie vor fi transmise pe e-mail și vor fi accesibile oricând din profilul propriu de utilizator.

Atenție la declararea datelor de contact. Pe adresa de e-mail și numărul de telefon declarate inițial la înregistrare se vor transmite:

- pe adresa de e-mail : parola inițială generată de sistem la înregistrare, biletele cumpărate precum și întreaga corespondență legată de tranzacțiile online efectuate prin accesarea acestui serviciu;

- prin SMS pe telefon: date privind tranzacțiile efectuate (ID bilet și sumă)

Atragem atenția că înscrierea greșită a adresei de e-mail, conduce la imposibilitatea utilizării serviciului de achiziționare a билетelor CFR online, iar înregistrarea unui număr de telefon incorect va face imposibilă avizarea prin SMS.

În cazul în care, ulterior înregistrării, se dorește schimbarea adresei de e-mail sau a numărului de telefon, această modificare se efectuează din profilul de utilizator la secțiunea “*Modificare date utilizator*” (aflată pe bara albastră de sus în pagina de start) și apoi submeniul “*Schimbare date utilizator*”. După modificarea datelor este necesar să se efectueze o reconectare.

Un utilizator al serviciului “Cumpărare bilete CFR Online” este necesar să cunoască, să respecte și să fie de acord cu următoarele aspecte legate de utilizarea “biletelor CFR online”:

1. Achiziționarea de “bilete CFR online” se poate realiza cu o anticipație maxima de până la 30 de zile (care reprezintă perioada maxima de vânzare cu anticipație în trafic intern), dar nu mai târziu de 6 ore față de ora de plecare a primului tren din rută (față de ora de îmbarcare). Practic se pot cumpara “bilete CFR online” cu anticipația maxima de vânzare în trafic intern, mai puțin pentru trenurile care circulă în intervalul de 6 ore, de la ora introducerii cererii în sistem. CFR Călători își rezervă dreptul de a modifica termenele maxime de vânzare cu anticipație a legitimațiilor de călătorie (de 30 de zile) oricând dacă condițiile din exploatare impun acest fapt. Modificarea se poate face pentru toate trenurile de călători sau punctual numai pentru anumite trenuri, cu avizarea prealabilă a publicului călător, de regulă cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte ca modificarea să-și producă efectul. În cazuri fortuite, modificarea perioadei maxime de vânzare cu anticipație se poate face fără preaviz, cu notificarea pe site-ul oficial al CFR Călători.

2. “Biletele CFR online” sunt bilete NOMINALE și permit efectuarea călătoriei de către persoanele nominalizate în cerere numai la trenul/ trenurile pentru care a fost făcută solicitarea. Bilete CFR online NU permit întreruperea călătorie.

3. În tren călătorii vor fi identificați după numărul de „ID bilet”, numele acestora și un act de identitate. Este recomandat călătorilor să tipărească și să aibă asupra lor în tren “biletul CFR online” în formatul standard pentru acest tip de bilet. Persoanele de peste 14 ani impliniți se vor identifica în baza unui act oficial de identitate (buletin de identitate, carte de identitate, pașaport, permis de conducere).

4. În conformitate cu actele normative în vigoare la călătoria pe calea ferată, categoriile de călători pentru care se pot achiziționa legitimații de călătorie prin serviciul „Cumpărare bilete CFR Online” se definesc astfel:

„**adult**” – se consideră orice persoană (indiferent de vârstă) care plătește tariful integral de transport sau cu reducerile acordate din tariful integral aferente diverselor oferte comerciale specifice pentru acest tip de client;

„**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”. 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). 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;

„**elev**” - se consideră tinerii care urmează o formă de învățământ obligatoriu, profesional, liceal acreditat/autorizat din România, care au carnet de elev vizat la zi și pe care va avea înscris pe prima filă CNP-ul elevului. La verificarea legalității călătoriei în tren, elevii vor prezenta carnetul de elev vizat pentru anul în curs și un act de identitate (carte de identitate sau pașaport); elevii din învățământul primar și gimnazial vor prezenta numai biletul online cu reducere și carnetul de elev.

„**tânăr**” - se consideră persoanele cu vârsta de până la 18 ani neîmpliniți la data călătoriei în cadrul ofertei “Minigrup”;

„**călător cu card TrenPlus**” – se consideră orice persoană indiferent de vârstă care posedă un card nominal Tren Plus, valabil la data achiziționării biletului. Precizăm că online se pot achiziționa numai bilete în baza unui card Tren Plus. Cardul Tren Plus se poate cumpăra numai de la unitățile de vânzare CFR și este valabil 1 an de zile.

5. Prin utilizarea serviciului “Cumpărare bilete CFR Online” se pot achiziționa bilete CFR:

5.1. pentru categoriile de clienți definite ca:

- „**adult**”, „**copil**”, „**elev**” în cazul biletelor pentru o călătorie simplă sau în cazul ofertei dus - întors;
- „**adult**” sau „**tânăr**” în cazul ofertei Minigrup;
- „**călător cu card TrenPlus**” în cazul biletelor pentru o călătorie simplă,

5.2. pentru transportul bicicletelor nedemontabile – Bilet bicicletă, dacă se solicită un număr de biciclete egal cu numărul călătorilor pentru care se dorește rezervare, la bilete călătorie simplă pe rute formate dintr-un singur tren și numai dacă trenul respectiv oferă astfel de servicii.“

5.3. pentru transportul câinilor însoțiți – Bilet pentru câine, numai pentru cei prevăzuți cu botniță, ținută în lesă pe podeaua vagonului, în compartimente, în vagoane la clasa a 2-a

5.4. la trenurile care circulă în trafic intern cu regim de rezervare (interregio - IR, intercity - IC, regio express – RE) și anumite trenuri fără regim de rezervare a locului (R – Regio, RU- Regio Urban), numai pe rutele oferite de către aplicația de vânzare bilete CFR online pentru care butonul “**Cumpără**” este disponibil. La trenurile Regio Express este obligatorie rezervarea locurilor prin intermediul serviciului online, tariful rezervării fiind inclus în prețul final al biletului achitat de client.

5.5. la clasele comerciale (tipuri de vagoane) la care CFR Călători oferă astfel de servicii;

5.6. pentru un număr maxim de călători pe tranzacție, în funcție de tipul de vagon, conform prevederilor de la pct. 9 de mai jos;

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

5.8. dacă se solicită loc separat pentru fiecare călător, la trenurile cu regim de rezervare (interregio - IR, intercity - IC, regio express – RE), excepție la vagon de dormit și cușetă pentru copii

de până în 10 ani numai la biletele de călătorie simplă. La oferta dus-întors, nu se aplică această excepție.

5.9. la vagon de dormit și cușetă, la bilete de călătorie simplă, pentru copii de până în 10 ani este permis ca:

- pentru 2 copii care ocupă împreună un singur pat, să se plătească tariful unui singur supliment de pat,

- dacă nu se cere pat separat pentru un copil, să nu se plătească suplimentul de pat (se admite un singur copil cu însoțitor de fiecare pat).

6. CFR Călători va aviza prin e-mail orice modificare care este legată de călătoria clienților care și-au achiziționat „bilete CFR online”, 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). Un utilizator înregistrat al serviciului de “Cumpărare bilete CFR Online” este obligat și rămâne direct răspunzător de verificarea mail-urilor transmise, pentru a lua cunoștință de eventualele modificări apărute în desfășurarea călătoriei sale. CFR Călători nu își asumă nicio răspundere în cazul în care a avizat utilizatorul asupra modificărilor, dar acesta NU a luat cunoștință cu anticipație de aceste informații. Informațiile respective vor fi disponibile și prin personalul de tren.

7. CFR Călători 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.

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

- Numele și prenumele călătorilor;
- Tipul călătorilor din punct de vedere tarifar (adult, copil, elev, etc.)
- CNP în cazul elevilor;
- Numărul cardului TrenPlus (ID card) și CNP în cazul posesorilor de card TrenPlus;
- Data călătoriei și trenul/trenurile din rută

se face pe propria răspundere a utilizatorului serviciului.

Înaintea de accesarea butonului de cumpără, se recomandă verificarea datelor selectate (referitoare la data călătoriei, tren, relație) care se află în partea de sus a ecranului.

Imediat după achiziționarea biletului CFR online (care se transmite în format electronic pe e-mail dar este disponibil și din contul de utilizator la secțiunea „Biletele mele”) **clientul este obligat să verifice dacă datele înscrise pe acesta corespund cu datele solicitate.** 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 și/sau a calității declarate, respectiv de: copil, tânăr, elev, titular card TrenPlus, aceștia vor fi considerați ca fiind fără legitimație de călătorie valabilă și vor fi obligați să plătească tariful majorat de taxare în tren.

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

- 12 locuri la vagoanele de clasă - loc pe scaun (clasa I-a, clasa a II-a), exceptând oferta Minigrup care se limitează la numărul de locuri din cadrul unui bilet ofertă,
- 12 locuri la vagoanele cușetă cu 6 paturi în cabină și 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).

10. În cazul în care se dorește achiziționarea de bilete pentru grupuri mai mari, clientul poate opta fie să facă mai multe comenzi în cadrul serviciului de “Cumpărare bilete CFR Online”, fie să se adreseze direct la ghișeele de vânzare ale CFR Călători. În cazul în care biletele pentru grupuri mari sunt achiziționate prin mai multe comenzi online (mai multe tranzacții) locurile, la trenurile cu regim de rezervare (interregio - IR, intercity - IC, regio express – RE), pot fi rezervate în același vagon folosind opțiunea programului de a selecta locuri în vagonul dorit (solicitare loc în vagon anume, completând câmpul “vagon” din ecranul de rezervare).

11. Modificarea datelor de călătorie ale unui „bilet CFR online” deja achiziționat (respectiv modificarea contractului de transport) se poate efectua numai în următoarele condiții:

- Solicitarea se face cu cel puțin 6 ore înainte de plecarea primului tren din rută, de pe biletul inițial, pentru trenuri care circulă în intervalul disponibil pentru cumpărarea unui “bilet CFR online”, respectiv pentru trenuri care au data de circulație cu până la 30 de zile anticipație, mai puțin pentru trenurile care circulă în intervalul de 6 de ore de la ora introducerii cererii în sistem;

- Modificarea se realizează (se efectuează) prin utilizarea secțiunii „**Modificare date călătorie**”, accesibilă în cadrul aplicației online (pe bara albastră de sus în pagina de start), pentru un bilet în ansamblul său, adică pentru toți călătorii de pe bilet și pentru toate trenurile care compun ruta respectivă. În cazul ofertei dus-întors solicitarea de modificare se face numai pentru ambele călătorii, respectiv atât pentru călătoria de dus cât și pentru cea de înapoiere, iar cererea trebuie înregistrată cu cel puțin 6 ore înainte de plecare trenului de dus;

- Se poate solicita modificarea datei de călătorie, a trenului, a tipului constructiv de vagon (clasei de rezervare) și/sau a rutei în condițiile în care stațiile de plecare și destinație, numărul călătorilor, tipul (categoria de călători) și numele acestora de pe biletul inițial rămân neschimbate;

- În cazul în care se dorește călătoria cu rezervare la vagon de dormit (în cabină cu 2 paturi sau în regim „single”) numărul de călători de pe biletul inițial trebuie să respecte (să se încadreze) în numărul maxim de călători prevăzuți pentru o singură tranzacție (specificați la punctul 9), respectiv dacă biletul inițial este emis pentru maxim 2 persoane;

- Solicitarea de modificare a unui bilet achiziționat se poate efectua o singură dată, iar clientul achită comisioanele aferente și eventualele diferențe tarifare. Noul “bilet CFR online” (emis ca urmare a unei solicitări de modificare date călătorie NU mai permite alte modificări);

- Modificarea datelor de călătorie la un tren de rang inferior sau clasă inferioară se va face fără restituirea diferențelor tarifare. În acest caz pentru recuperarea diferențelor tarifare convenite se recomandă renunțarea la biletul inițial, prin solicitarea de restituire a biletului inițial (conform prevederilor de la pct.12) și cumpărarea unui alt bilet în conformitate cu noile cerințe.

- Modificarea în cazul biletelor online care sunt emise și pentru bicicletă, se poate face cu reținerea suplimentară a 10% din valoarea biletului de bicicletă.

După efectuarea operației de modificare, biletul inițial nu mai este valabil, iar călătorul primește un nou bilet în format pdf, conform noilor cerințe.

În situația în care s-a introdus eronat numele călătorilor, CNP (în cazul elevilor), corectarea acestora este posibil a fi efectuată (realizată) numai dacă se solicită modificarea acestora cu cel puțin 24 ore înainte de plecarea primului tren din rută, prin transmiterea unei cereri de modificare a datelor introduse eronat, prin e-mail la : bileteonline@cfrcalatori.ro.

Biletele CFR online NU permit / nu dau dreptul la efectuarea următoarelor modificări:

- tipul de călător (adult, elev, copil, etc.),
- genul selectat (în cazul modificărilor solicitate la vagon de dormit),
- numărul călătorilor,
- stațiile de plecare/sosire declarate pe biletul inițial
- întreruperea călătoriei,
- modificarea unui bilet care a mai fost o data modificat (bilet emis ca urmare a unei solicitări anterioare de modificare),

În cazul în care se doresc astfel de modificări este necesar ca “biletele CFR online” respectiv, care nu corespund noilor cerințe, să fie restituite prin aplicație conform prevederilor de la punctul 12, urmând a se cumpăra alte “bilete CFR online”, conform solicitărilor ulterioare.

12. Renunțarea la călătorie cu restituirea tarifelor pentru acest tip de legitimații se poate face numai în baza unei cereri de restituire, cu respectarea următoarelor condiții:

- de regulă, cererea de restituire este necesar să fie completată direct pe internet de către utilizatorul înregistrat (din profilul propriu la secțiunea “**Renunțare la călătorie**”, aflată pe bara albastră de sus în pagina de start) și va fi luată în considerare numai dacă se înregistrează **cu cel puțin 6 ore înainte** de data și ora plecării primului tren din rută (data și ora îmbarcării călătorului). **După expirarea acestui termen (de 6 ore înainte de începerea călătoriei) “biletele CFR online” NU se mai restituie.** Excepție fac cazurile speciale prevăzute la pct.14;

- în cazuri deosebite în care călătorul se prezintă la o stație cf și reclamă imposibilitatea înregistrării cererii de restituire on-line, cererea de restituire se poate completa și la ghișeele de vânzare din unitățile CFR Călători, dar aceasta va fi luată în considerare numai dacă se înregistrează cu cel puțin 6 ore înainte de data și ora plecării primului tren din rută (data și ora îmbarcării călătorului).

- 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 înscrși pe bilet sau doar pentru o parte din trenurile din rută);

- în cazul билетelor dus-întors se poate solicita restituirea și parțial doar pentru călătoria de înapoiere, dar numai după efectuarea călătoriei de dus și în condițiile în care solicitarea este introdusă cu minim 6 ore înainte de începerea călătoriei de întors. **În acest caz, tarifele de transport pentru parcursul neefectuat se restituie cu reținerea a 20% din valoarea tarifului de transport (fără rezervare) achitat la trenul de înapoiere;**

- **sumele aferente de restituit se calculează cu reținerea taxelor corespunzătoare de procesare**, conform reglementărilor în vigoare accesibile pe site-ul oficial, la adresa <http://www.cfrcalatori.ro/ro/tarife-tara/renuntare-calatorie> dintre care amintim următoarele reguli principale:

- **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),
- **Valoarea suplimentelor de pat pentru locurile rezervate la vagoane de dormit sau cușetă se restituie cu reținerea unui comision de 10%** dacă cererea este efectuată cel mai târziu cu o zi înainte de data de plecare a trenului din stația de îndrumare (formare) a acestuia sau de 50% dacă solicitarea se înregistrează în ziua

de plecare a trenului din stația de îndrumare (formare) a acestuia (dar nu mai târziu de 6 ore față de ora de îmbarcare la primul tren din rută),

- **Valoarea tarifelor de transport (fără rezervare) se restituie cu reținerea unui comision de 10%**, dacă cererea se înregistrează cu respectarea intervalului minim de 6 ore înainte de ora de plecare a primului tren din rută, cu excepția ofertei dus-întors la renunțarea parțială pentru călătoria de înapoiere, **caz în care se reține 20% din valoarea tarifului de transport (fără rezervare) achitat la trenul de înapoiere.**

- **Valoarea biletului de bicicletă și a biletului de câine se restituie cu reținerea unui comision de 10% din valoarea acestuia,**

- **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 CFR Călători).**

13. În cadrul serviciului “Cumpărare bilete CFR Online”, CFR Călători poate introduce anumite oferte comerciale care NU PERMIT RESTITUIREA TARIFELOR. În astfel de situații, clientul este atenționat prin intermediul unui mesaj de avertizare (înainte de achiziționarea biletului) cu privire la restricțiile referitoare la restituirea acestuia. Totodată, această informație va fi înscrisă și pe „biletul CFR online” sub forma: Atenție!! Biletul nu poate fi restituit. Prin alegerea unui astfel de “bilet CFR online” (emis în baza unei oferte comerciale care nu permite restituirea), călătorul este implicit de acord și se consideră acceptate condițiile restrictive privind restituirea.

14. În cazurile deosebite, când din vina căii ferate, clientul se află în imposibilitatea efectuării călătoriei la plecare sau în parcurs, conform datelor inițiale de pe “biletul CFR online”, pentru continuarea călătoriei cu un alt tren sau înapoierea în stația de plecare inițială (dacă este cazul în parcurs), este necesar ca acesta să se adreseze direct la ghișeele de vânzare ale CFR Călători din stația unde s-a produs incidentul/cazul respectiv. În aceste situații speciale, dacă se dorește renunțarea la călătorie, cererea de restituire se poate completa fie direct la ghișeele de vânzare ale CFR Călători din stația respectivă (pe formular standard), fie online, din profilul propriu de utilizator, dar NUMAI după ce s-a obținut de la o unitatea de vânzare a CFR Călători dovada neefectuării călătoriei - prin solicitarea vizei de neutilizare (nr. înregistrare cerere), caz în care cererea se poate înregistra în maxim 3 zile calendaristice de la data producerii incidentului

15. La călătoria cu trenul, clienții au la dispoziție mai multe oferte comerciale puse la dispoziție de CFR Călători și pot opta pentru una dintre acestea, în funcție de preferințele și cerințele specifice, beneficiind de diferite reduceri comerciale care de regulă NU se cumulează, după cum urmează:

15.1 Oferta „dus – întors

Oferta este valabilă pentru o călătorie dus - întors pe relații de călătorie la care se utilizează câte un singur tren atât la călătoria de dus cât și la călătoria de întors, pentru orice tren disponibil la vânzarea online, orice clasă și orice rută, conform selecțiilor făcute, separat pentru parcursul dus și respectiv de întors, pentru care se cunosc datele de efectuare a călătoriilor atât la dus cât și la întors. Condiția este ca stația de sosire pentru călătoria de dus să fie identică cu stația de plecare pentru călătoria de înapoiere, iar stația de sosire pentru călătoria de întoarcere să fie identică cu stația de plecare pentru călătoria de dus.

La oferta „dus-întors” pentru „adult” se acordă o reducere de 10% din tariful de transport integral pentru fiecare tren în parte (trenul de dus și respectiv trenul selectat pentru călătoria de înapoiere). Tariful tichetului de rezervare loc la vagon clasă sau a suplimentului de pat la vagon de dormit sau cușetă, se achită integral.

Biletul „dus-întors” la vânzarea online se poate emite și pentru călătorii din categoria „elev” sau „copil”, dar în acest caz se acordă numai reducerea oferită de calitatea respectivă în baza actelor normative (corespunzătoare pentru: „elev” sau „copil”), fără nici o altă reducere suplimentară.

La oferta „dus-întors” este necesară stabilirea cu exactitate a datei, a trenului, a clasei comerciale și a tipului de vagon cu care se dorește efectuarea călătoriei, atât de dus, cât și de înapoiere. Călătorul poate solicita pentru călătoria de întoarcere orice dată din perioada de vânzare cu anticipație, începând cu aceeași zi ca și călătoria de dus, dar nu mai devreme de 60 de minute de la ora de sosire în stația de destinație a trenului de dus.

Reducerile acordate la oferta „dus-întors” NU se cumulează cu alte reduceri (de tip: anticipație, fidelitate, Minigrup, etc.) cu excepția celor acordate pentru achiziționarea legitimațiilor prin canalul de distribuție online.

15.2. Oferta „Minigrup”

Se achiziționează numai la călătoria cu vagoanele de clasa a 2-a, cu un singur tren în zilele de luni până joi și sâmbătă, pentru grupuri mici începând de la 2 până la maxim 5 persoane considerate din punct de vedere tarifar „adult”, acordându-se reduceri din tariful de transport integral, începând de la 10% (pentru 2 persoane „adulte”) și ajungând până la 25% (pentru 5 persoane „adulte”). Tariful tichetului de rezervare loc de la vagonul clasă aferent fiecărui călător, se achită integral.

Tinerii de până la 18 ani neîmpliniți la data călătoriei, beneficiază de 50% reducere față de tariful unui „adult”, dacă sunt în număr par. Din punct de vedere tarifar 2 „tineri” se consideră 1 „adult” și beneficiază de 50% reducere din tariful redus de „adult” corespunzător Minigrupului respectiv (în funcție de numărul de persoane din cadrul Minigrupului). Dacă numărul de „tineri: dintr-un „Minigrup” este impar, atunci 1 „tânăr” se consideră (din punct de vedere tarifar) „adult”.

Reducerile acordate la oferta Minigrup NU se cumulează cu alte reduceri (de tip: anticipație, fidelitate, dus-întors, etc.) cu excepția celor acordate pentru achiziționarea legitimațiilor prin canalul de distribuție „online”.

15.3. Reducerile acordate pentru călătorii care au calitatea de „elev” (în baza carnetului vizat la zi) sunt în conformitate cu actele normative (legislației) în vigoare. Condițiile în care se acordă aceste reduceri sunt stabilite de instituțiile de stat care gestionează modul de aplicare a facilităților acordate de stat la transport.

Elevii, conform art 4 al OUG nr.2/2017 și art 84 al legii nr.1/2011 privind acordarea de facilități pentru transportul intern feroviar, beneficiază de reducere de 50% din tariful tuturor categoriilor de tren și 50% din tariful de rezervare, clasa a II-a. Pentru călătoria cu vagon de dormit, vagon cușetă sau clasa I-a, elevii vor plăti integral următoarele diferențe tarifare: diferență de clasă, tarif de rezervare clasa a I-a, supliment de pat/cușetă, după caz.

Reducerile acordate pentru persoanele care au calitatea de „elev” NU se cumulează cu alte oferte (de tip anticipație, fidelitate, Minigrup, dus-întors) cu excepția celor acordate pentru achiziționarea legitimațiilor prin canalul de distribuție „online”.

15.4. Card TrenPlus

În baza cardului nominal „TrenPlus” se pot cumpăra în perioada de valabilitate a acestuia, bilete CFR online în număr nelimitat, pe orice relație, la tren de orice rang și clasă comercială, cu o reducere de 25% din valoarea tarifului de transport integral. Tariful de rezervare a locului clasă și tariful suplimentului de pat / cușetă se achită integral.

Reducerea acordată în baza acestei oferte NU se cumulează cu alte oferte comerciale (dus-întors, Minigrup, anticipație, fidelitate, etc.) sau facilități stabilite în baza unor acte normative, cu excepția reducerilor acordate la achiziționarea online a biletelor CFR.

În tren, călătorul este obligat să prezinte împreună cu biletul și cardul TrenPlus în baza căruia s-a emis, precum și un act de identitate (CI/BI/pașaport).

În situația în care la controlul în tren, pentru o legitimație de călătorie cu reducere procurată în baza unui card TrenPlus, nu se prezintă și cardul respectiv, călătorul este obligat să plătească diferențele tarifare la tarif de taxare în tren, respectiv diferența între tariful de taxare în tren corespunzător rang, clasă, distanță și suma efectiv plătită pentru biletul prezentat.

Cardul TrenPlus poate fi procurat, contra cost, de orice călător, indiferent de vârstă, în baza unei cereri scrise (formular tipizat) în care să se menționeze data de începere a valabilității, numele posesorului, CNP, adresa și opțional alte date de contact (e-mail, etc.), numai de la casele de bilete ale stațiilor și agențiilor de voiaj CFR care au sistem electronic de emisie a legitimațiilor de călătorie.

15.5. Reduceri pentru cumpararea cu anticipatie a “biletelor CFR online”

La biletele pentru adult și cele pentru copii (până în 10 ani) se acorda reduceri din tariful de transport (tichetul de rezervare plăindu-se integral) în funcție de perioada de anticipație cu care sunt achiziționate legitimațiile de călătorie. **Reducerile încep de la 10% la achiziționarea cu o anticipație de 6 zile și ajung până la 25% dacă achiziționarea se face cu o anticipație de peste 21 de zile.** Reducerile de anticipație nu se aplică biletelor dus-întors, la oferta Minigrup sau la biletele emise pentru persoane având calitatea de “*elev*” sau alte oferte comerciale. **Reducerea se aplică numai la tariful de transport integral pentru călătoria simplă, (doar pe un sens) și se cumulează doar cu reducerile acordate pentru fidelitate și cele la achiziționarea online a biletelor.**

15.6 Reducerea de “fidelitate”

La achiziționarea biletelor de tren pentru adult și copil, pentru călătoria cu trenuri succesive aparținând CFR Călători (călătorie simplă), se acordă reduceri de până la 20%, denumite “reduceri de fidelitate”, astfel:

- 10 % dacă pentru călătoria între stația de cale ferată de plecare și stația de cale ferată de destinație se utilizează două trenuri succesive ale CFR Călători;
- 15 % dacă pentru călătoria între stația de cale ferată de plecare și stația de cale ferată de destinație se utilizează trei trenuri succesive ale CFR Călători;
- 20 % dacă pentru călătoria între stația de cale ferată de plecare și stația de cale ferată de destinație se utilizează patru trenuri succesive ale CFR Călători.

Prin „tren succesiv” se înțelege trenul la care stația de cale ferată de plecare (îmbarcare) este identică cu stația de cale ferată de sosire (debarcare) de la trenul anterior, iar la trenurile din parcursul călătoriei ora de plecare a ultimului tren de legătură ales trebuie să fie într-un interval de maxim 48 de ore, față de ora de plecare din stația de îmbarcare a călătorului.

Intervalul între ora de sosire a unui tren și cea de plecare a următorului tren de legătură în parcurs nu poate fi mai mic de 5 minute și nici mai mare de 23 de ore și 59 de minute.

Dacă se respectă condițiile menționate mai sus, la cumpărarea unui bilet de tren pentru adult și pentru copil, se acordă automat reducerile de fidelitate menționate mai sus.

Reducerile de fidelitate se aplică numai la tariful de transport integral pentru călătoria simplă atât pentru adult cât și pentru copil și se cumulează doar cu reducerile acordate pentru

anticipație și cele la achiziționarea online a biletelor. NU se cumulează cu cele de la oferta dus-întors, Minigrup sau alte oferte comerciale.

16. Ofertele comerciale specifice CFR Călători sunt puse la dispoziția clienților (călătorilor) numai în termenii și condițiile stabilite pentru comercializare.

CFR Călători își rezervă dreptul de a modifica condițiile de comercializare sau de a sista oricând aplicarea uneia sau mai multor oferte comerciale proprii, cu avizarea publicului călător cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte ca modificarea să-și producă efectul. În caz de forță majoră modificarea se poate face fără preaviz cu notificarea pe site-ul oficial al CFR Călători.

17. În intervalul orar 1.30-2.30 serviciul este indisponibil (suspendat), datorită operațiilor de mentenanță ale sistemului.

18. Staționarea mai mult de 5 minute într-o anumită pagină, în cadrul serviciului “Cumpărare bilete CFR Online”, fără a mai efectua nicio acțiune, generează deconectarea automat de la aplicație a utilizatorului. Pentru a se continua este necesară logarea din nou în cadrul aplicației, a utilizatorului respectiv.

19. Verificarea și configurarea browser-ului de Internet utilizat astfel încât mail-urile aferente aplicației „Cumpărare bilete CFR Online”, să nu fie trecute automat în “Spam” (datorită setărilor specifice ale aplicațiilor de navigare sau ale providerului de internet, etc), cade în sarcina utilizatorului.

20. Înainte de utilizarea serviciului „Cumpărare bilete CFR Online” și ori de câte ori apar nelămuriri legate de modul de completare a câmpurilor, utilizatorul înregistrat are obligația de a citi cu atenție “manualul de utilizare” al serviciului din HELP. **Sugestii și întrebări se pot transmite pe e-mail la bileteonline@cfrcalatori.ro** permanent (24x7) sau la telefon 0731990129 în intervalul orar 8:00 – 20:00.

21. CFR Călători nu își asumă nicio răspundere în cazul în care utilizatorul completează/ selectează eronat (din necunoaștere, neatenție, etc) câmpurile prin care solicită achiziționarea de “bilete CFR online”.

22. Călătorii care au “bilete CFR online” 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.

23. Pentru utilizatorii înregistrați aparținând “distribuitorilor autorizați”, condițiile de utilizare ale serviciului sunt stipulate prin contractele specifice încheiate cu SNTFC CFR Călători SA.

24. Emiterea facturii electronice pentru “biletele CFR online” se face din contul utilizatorului care a cumpărat biletul, introducând pe proprie răspundere datele obligatorii de facturare, respectiv:

- **pentru persoana fizică** - **Nume Prenume și adresa.** Opțional se pot introduce și datele referitoare la: serie și număr CI și CNP-ul.

- **pentru persoana juridică** - **Numele firmei, adresa, CUI.** Opțional se pot introduce și datele referitoare la: registrul comerțului, cont bancar și banca.

Factura se poate obține numai dacă completarea și validarea cererii cu datele de facturare din profilul propriu se încadrează în termenul legal, respectiv până cel târziu pe data de 15 a lunii următoare celei în care s-a achiziționat biletul CFR online. După completarea datelor și validarea acestora, factura se generează și se transmite automat prin e-mail, dar poate fi tipărită sau salvată în format pdf și din contul de utilizator de la secțiunea „Biletele mele”.

Factura se poate emite numai pentru tot biletul CFR online în ansamblul său (respectiv pentru toți călătorii menționați în cadrul tranzacției respective).

Pentru biletele CFR online la care s-au modificat datele inițiale de călătorie, precum și pentru biletele la care s-a solicitat renunțarea la călătorie, cererea emiterii facturii se face pe e-mail la adresa bileteonline@cfrcalatori.ro.

25. Tranzacțiile bancare de tip e-Commerce (prin care se efectuează plata aferentă biletelor CFR online) sunt asigurate, conform legislației în vigoare, de provideri acreditați în acest sens (ale căror sigle se regăsesc pe pagina de login). **Tipurile de carduri acceptate în prezent de partenerii noștri sunt: MAESTRO, MASTERCARD, VISA și VISA ELECTRON.**

26. Politica de Confidențialitate privind Protecția Datelor cu Caracter Personal

Datele furnizate de către clienți sunt strict confidențiale. SNTFC CFR Călători se angajează în fața utilizatorilor clienților săi să nu furnizeze aceste date unor terțe persoane neautorizate și să le utilizeze strict pentru desfășurarea relației de afaceri dintre client și SNTFC CFR Călători.

Conform cerințelor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, modificată și completată, SNTFC CFR Călători SA are obligația de a administra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele personale pe care ni le furnizați despre dumneavoastră.

Tipurile de informații colectate vor varia în funcție de activitate și scopul colectării acestora, respectiv

- prin înregistrarea ca utilizator al serviciului “Cumpărare bilete CFR Online”, informarea utilizatorilor clienților privind situația contului lor de pe www.cfrcalatori.ro, confirmarea, evoluția și starea tranzacțiilor online efectuate și întreaga corespondență legată de acestea, respectiv prin e-mail (datele necesare efectuării călătoriei/biletul) și prin SMS (ID bilet și sumă),

- emiterea facturii electronice pentru biletele CFR achiziționate online din contul utilizatorului care a cumpărat biletul, în baza introducerii de către acesta, pe proprie răspundere, a datelor obligatorii de facturare,

Prin oferirea acestor date vă dați consimțământul liber exprimat și în mod neechivoc ca toate datele dvs. cu caracter personal să fie stocate în baza noastră de date, utilizate și prelucrate nelimitat teritorial și/sau temporar de către SNTFC CFR Călători SA, afiliații și colaboratorii acestora pentru desfășurarea și/sau derularea de activități cum ar fi, dar fără a se limita la, activități comerciale, de dezvoltare, de cercetare de piață, de statistică, de urmărire și monitorizare a vânzărilor și comportamentul consumatorului (acest site folosește cookie-uri), cu respectarea strictă a prevederilor legale referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Informațiile pe care ni le furnizați vor fi utilizate în scopul pentru care le-ați furnizat, pentru a administra, a sprijini și a evalua serviciile noastre și a preîntâmpina încălcarea securității, a legii și a termenilor noștri contractuali.

Datele dumneavoastră cu caracter personal colectate de SNTFC CFR Călători nu vor fi divulgate niciodată unei companii terțe care intenționează să le folosească în scopuri de marketing direct, dacă dumneavoastră nu v-ați dat în mod expres consimțământul în acest sens.

SNTFC CFR Călători SA poate furniza datele dumneavoastră cu caracter personal altor companii cu care se află în relații de parteneriat, dar numai în temeiul unui angajament de confidențialitate din partea acestora, prin care garantează că aceste date sunt păstrate în siguranță și că furnizarea acestor informații personale se face conform legislației în vigoare, după cum urmează: furnizori de servicii de curierat, servicii de marketing, servicii bancare/de plăți electronice (SNTFC CFR Călători SA nu are acces și nu stochează datele cardurilor sau ale conturilor bancare), furnizorii de servicii informatice care se ocupă de aplicațiile online de vânzare a legitimațiilor de călătorie, platforma pe care funcționează site-ul și de aplicația mobilă etc.,

Informațiile dumneavoastră cu caracter personal pot fi furnizate și către autoritățile și instituțiile publice abilitate (Parchet, Poliție, Instanțele judecătorești, etc.), în baza și în limitele prevederilor legale și ca urmare a unor cereri expres formulate.

SNTFC CFR Călători SA nu promovează transmiterea de mesaje electronice nesolicitate sau nelegate de serviciile oferite (SPAM).

SNTFC CFR Călători SA se obligă să aplice, în legătură cu datele personale ale utilizatorilor/clientilor săi măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, în special dacă prelucrarea respectivă comportă transmitii de date în cadrul unei rețele, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală. SNTFC CFR Călători SA ia toate măsurile necesare pentru a monitoriza și pentru a limita accesul angajaților săi direct la baza de date, conform reglementărilor legale în vigoare.

Prin citirea prezentelor termene și condiții ați luat la cunoștință faptul că vă sunt garantate drepturile prevăzute de lege, respectiv dreptul de informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție, dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, dreptul de a vă adresa justiției în caz de încălcare a drepturilor sale garantate de Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

Dacă aveți orice întrebare despre modul în care datele dumneavoastră sunt utilizate, sau dacă unele din datele dumneavoastră sunt incorecte, puteți înainta către SNTFC CFR Călători SA o cerere scrisă, datată și semnată la adresa Bd. Dinicu Golescu nr. 38, Etaj 4, Sector 1, București, Romania, Cod 010873 sau prin fax +4021319.03.39 sau pe e-mail către RelPublic.Calatori@cfrcalatori.ro. În cerere se va preciza dacă se dorește ca informațiile să fie comunicate la o anumită adresă (chiar și e-mail) sau printr-un serviciu de corespondență care să asigure predarea numai personal.

SNTFC CFR Călători SA va comunica măsurile adoptate/informațiile solicitate în termen de 30 zile de la data primirii cererii.

Mai mult decât atât, precizăm că orice încercare de a accesa, utiliza, modifica datele personale ale altui utilizator este strict interzisă, fiind pedepsită de lege contravențional sau penal, după caz.

SNTFC CFR Călători SA nu răspunde pentru defecțiuni sau funcționări eronate ale sistemelor informatice gestionate de o terță firmă de hosting care pot periclita securitatea bazei de date care conține date cu caracter personal.