

Informații despre politica de restituire

1. Renunțarea la călătorie presupune următoarele:

Restituirea legitimațiilor de călătorie se solicită prin completarea unei cereri de restituire, din profilul propriu de utilizator, al serviciului “Biletele TFC online” și se face cu respectarea următoarelor condiții:

- cererea de restituire trebuie să fie completată obligatoriu doar de utilizatorul care a achiziționat abonamentul online, pentru care se face solicitarea;
- se completează din meniu principal, secțiunea “**Înregistrare cerere restituire**”, **în termenul minim de renunțare – ora 23:59 a zilei anterioare începerii valabilității abonamentului.** După expirarea acestui termen, biletele TFC online NU se mai restituie. Excepție fac cazurile speciale prevăzute la **pct.2** din „Termenii și condițiile TFC online”.
- solicitarea se face pentru un abonament în ansamblul său. NU este permisă solicitarea de restituire numai pentru o distanță mai mică decât distanța pentru care a fost achiziționat abonamentul inițial

Pentru cererea de restituire rezolvată pozitiv, utilizatorul primește un mail de confirmare “**rezoluție rezolvată pozitiv**”, urmând ca suma de restituit să fie virată în contul asociat cardului utilizat la efectuarea achiziției legitimației de călătorie, în cel mult 15 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii de restituire.

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 S.C.Transferoviar Călători S.R.L.

2. Restituirea totală sau parțială, pentru abonamentele TFC achiziționate online, se face în următoarele situații:

- apar modificări în circulația trenurilor (anulări, etc.), acestea fiind cunoscute din timp și anunțate prin SMS și/sau prin alte mijloace de informare;
- când posesorul este chemat pentru satisfacerea serviciului militar;
- când posesorul își schimbă locul de muncă, inclusiv detașări de lungă durată (cel puțin 1 lună)
- când posesorul este internat într-o unitate spitalicească;
- când posesorul se află în concediu medical și se află în imposibilitatea utilizării abonamentului;
- când posesorul este reținut de către autorități și se află în imposibilitatea utilizării abonamentului.

În aceste cazuri, călătorii sau persoana împuternicită de către titular conform împuternicirii sau a procurii prezentate pot solicita restituirea legitimațiilor de călătorie, astfel

- ✓ **la casele de bilete TFC**, prin completarea formularului tipizat CERERE DE RESTITUIRE menționându-se obligatoriu ID-ul abonamentului respectiv, numele

- utilizatorului înregistrat al serviciului de „Bilete TFC Online”, contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata și prezentarea documentelor doveditoare, după caz;
- ✓ **online**, prin completarea unei cereri de restituire, la secțiunea **“Înregistrare cerere restituire”**, din profilul propriu de utilizator, al serviciului “Biletele TFC online”, de către utilizatorul care a achiziționat abonamentul respectiv. În acest caz utilizatorul va primi mesajul de confirmare a înregistrării cererii de restituire, urmând ca suma de restituit să fie virată în contul asociat cardului utilizat la efectuarea achiziției legitimației de călătorie. Totodată utilizatorul va transmite printr-un email cu titlul „Ref. Solicitare restituire id. Tranzacție nr.” la adresa de email bilete@tfc-online.ro , documente doveditoare, după caz.

Cererea de restituire va fi analizată, urmând a se soluționa în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării ei. Suma restituită se va transfera în contul aferent cardului utilizat la efectuarea achiziției legitimației de călătorie în maxim 15 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii de restituire sau în numerar la casa de bilete TFC unde aceasta a fost înregistrată.

Pentru biletele TFC online achiziționate cu factură fiscală, obligatoriu în cererea de restituire depusă la casa de bilete se va face și mențiunea “emis cu factura fiscală nr.....”.