

# 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 biletul de călătorie online, pentru care se face solicitarea;
- cererea de restituire se completează din meniul principal, secțiunea “**Înregistrare cerere restituire**”, **în termenul minim de renunțare de cel puțin o oră înainte de ora plecării primului tren din rută** (data îmbarcării călătorului). 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 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 bilet sau doar pentru o parte din trenurile din rută;
- pentru biletele dus-întors, în cazul renunțării la călătorie înainte de începerea călătoriei de dus, la vagoanele clasa 1 și clasa a 2-a, din tariful achitat de călător se va reține valoarea tarifelor de rezervare a locurilor, de pe biletul respectiv. Suma rezultată se va restitui integral călătorului;
- în cazul biletelor dus-întors se poate solicita restituirea parțială, doar pentru călătoria de înapoiere, dar numai după efectuarea călătoriei de dus, cu condiția ca solicitarea să fie introdusă cu **minim o oră** înainte de începerea călătoriei de întoarcere (ora plecării trenului stabilit pentru călătoria de întoarcere). În cazul renunțării înainte de începerea călătoriei de întoarcere, din tariful achitat de călător se va scădea: tariful de transport(adult și/sau copil) pentru o călătorie simplă pentru parcursul efectuat(călătoria de dus), înmulțit cu numărul persoanelor de pe bilet, pe tipuri de călător(adult, copil), valoarea tichetelor de rezervare pentru parcursul de dus și întors (reducerea de 10% acordată pentru oferta dus-întors nu se mai aplică deoarece călătoria de dus a fost efectuată, excepție doar în cazul **restituirilor din vina căii ferate**). Valoarea rezultată se va restitui integral călătorului.

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 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 din vina căii ferate, pentru biletele TFC achiziționate online, se face în următoarele situații:

**2.1. Restituirea totală a legitimației de călătorie-** se efectuează atunci când apar modificări în circulația trenurilor (anulări, etc.), acestea fiind cunoscute din timp și anunțate prin SMS și/sau prin alte mijloace de informare.

În acest caz, călătorii pot solicita restituirea legitimațiilor de călătorie, astfel:

- ✓ *la casele de bilete TFC*, prin completarea formularului tipizat CERERE DE RESTITUIRE menționându-se obligatoriu ID-ul biletului/biletelor respectiv/e, numele utilizatorului înregistrat al serviciului de „Bilete TFC Online” și contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata
- ✓ *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 biletul de călătorie respectiv. În acest caz utilizatorul va primi același mesaj ca în cazul completării unei cererii de restituire sub timpul prevăzut pentru aceasta, **cu “rezoluție rezolvată negativ”**, însă această solicitare va fi procesată, urmând ca suma de restituit să fie virată în contul asociat cardului utilizat la efectuarea achiziției legitimației de călătorie.

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 bilet sau doar pentru o parte din trenurile din rută.

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.

**2.2. Restituirea parțială pentru parcursul neefectuat** - se efectuează atunci când circulația unui tren este întreruptă în parcurs sau trenul de legătură a fost anulat fără a exista posibilitatea transbordării călătorilor în alt tren sau în alt mijloc de transport. În acest caz, călătorul **poate solicita restituirea legitimației de călătorie pentru parcursul neefectuat, astfel:**

- ✓ *la casele de bilete TFC*, prin completarea formularului tipizat CERERE DE RESTITUIRE menționându-se obligatoriu ID-ul biletului/biletelor respectiv/e, numele utilizatorului înregistrat al serviciului de „Bilete TFC Online” și contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata
- ✓ *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 biletul de călătorie respectiv. În acest caz utilizatorul va primi același mesaj ca în cazul completării unei cererii de restituire sub timpul prevăzut pentru aceasta, **cu “rezoluție rezolvată negativ”**, însă această solicitare va fi procesată, urmând ca suma de restituit să fie virată în contul asociat cardului utilizat la efectuarea achiziției legitimației de călătorie.

Solicitarea se face pentru un bilet în ansamblul său, adică pentru toți călătorii de pe biletul respectiv.

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.

Cererile scrise pot fi depuse la casele de bilete TFC pentru restituirile din vina căii ferate, pentru biletele TFC achiziționate online, în termen maxim de 3 (trei) zile de la ora plecării primului tren din rută, doar dacă nu au fost efectuate anterior solicitări de restituire din contul de utilizator online. Pentru biletele TFC online achiziționate cu factură fiscală, obligatoriu în cererea de restituire se va face și mențiunea “emis cu factura fiscală nr.....”.