



TERMENI și CONDIȚII IMPUSE privind utilizarea serviciului „Bilete TFC online”

- A. Informații generale
- B. Condiții generale de utilizare a serviciului „Bilete TFC online”
- C. Categoriile de călători pentru care se pot achiziționa bilete online
- C.1. Categoriile de călători pentru care se pot achiziționa abonamente online
- D. Achiziționarea biletelor TFC online
- D.1. Încărcarea abonamentelor TFC online
- E. Modificarea contractului de transport (a legitimației de călătorie achiziționate online)
- F. Restituirea biletelor TFC online
- F.1. Restituirea biletelor TFC online
- G. Emiterea facturii fiscale pentru biletele TFC online
- H. Informații generale despre tranzacțiile bancare efectuate prin platforma de plată online
- I. Politica de confidențialitate

A. Informații generale

Utilizând serviciul “**Bilete TFC online**” NU mai este necesară prezentarea la casele de bilete aparținând S.C. Transferoviar Călători SRL, **datele necesare efectuării călătoriei vor fi transmise atât pe mail, cât și prin SMS, fiind 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 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, nr. tren, relația, data călătoriei).

Atragem atenția că înscrierea greșită, a adresei de e-mail, conduce la imposibilitatea utilizării serviciului de achiziționare a biletelor TFC 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**” (aflată pe bara de meniu de sus în pagina de start) și apoi submeniul “**Schimbare date utilizator**”. După modificarea datelor este necesar să se efectueze o reconectare.

Adresa de e-mail reprezintă, fără excepție, user-ul de conectare în cont.

Un utilizator al serviciului “**Bilete TFC online**” este necesar să cunoască, să respecte și să fie de acord cu următoarele reguli și condiții de utilizare a serviciului:

B. Condiții generale de utilizare a serviciului „Bilete TFC online”

1. Achiziționarea de “**Bilete TFC online**” se poate realiza cu o anticipație maximă de până la **30 zile** (care reprezintă perioada maximă de vânzare cu anticipație), dar **nu mai târziu de o oră** față de ora de plecare a primului tren din rută (față de ora de îmbarcare) în cazul trenurilor **cu regim de rezervare a locurilor** iar în cazul trenurilor **fără rezervare a locurilor**, nu mai târziu de 15 minute față de ora de plecare a primului tren din rută (față de ora de îmbarcare). S.C.Transferoviar Călători S.R.L.își rezervă dreptul de a modifica termenele maxime de vânzare cu anticipație a legitimațiilor de călătorie (de 30 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 S.C.Transferoviar Călători S.R.L.

1.1. Numărul maxim de locuri care se pot solicita într-o singură tranzacție online este de **6 locuri** la vagoanele de clasă - loc pe scaun (clasa I, clasa a II-a).

În cazul în care se dorește achiziționarea de bilete pentru mai mult de 6 persoane, clientul va efectua mai multe tranzacții.

Selectarea tipului de călător ca și înregistrarea corectă a datelor necesare călătoriei, respectiv numele și prenumele călătorilor se fac pe propria răspundere a utilizatorului serviciului. Atragem atenția că în situațiile în care în tren nu se poate face dovada identității persoanei respective și/sau a calității declarate, respectiv de: copil, elev sau student, aceștia vor fi considerați ca fiind fără legitimație de călătorie valabilă și vor fi obligați să plătească tariful majorat de taxare în tren.

1.2. Staționarea mai mult de 5 minute într-o anumită pagină, în cadrul serviciului “ Biletele TFC online”, fără a mai efectua nicio acțiune, generează deconectarea automată de la aplicație a utilizatorului. Pentru a se continua este necesară logarea din nou în cadrul aplicației a utilizatorului respectiv.

1.3. Verificarea și configurarea browser-ului de Internet utilizat astfel încât mail-urile aferente aplicației „ Bilete TFC online”, să nu fie trecute automat în “Spam” (datorită setărilor specifice ale aplicațiilor de navigare sau ale providerului de internet, etc), cad în sarcina utilizatorului.

1.4. În cazul modificărilor de tarife, rang, nr. tren, oferte comerciale etc., legitimațiile de călătorie achiziționate cu anticipație rămân valabile.

- 2. Achiziționarea de “Abonamente TFC online” se poate realiza cu o anticipație** cuprinsă între 1 zi (cel mai târziu ora 23:59 a zilei anterioare începerii valabilității abonamentului) și 30 zile (care reprezintă perioada maximă de vânzare cu anticipație a abonamentelor), doar de către posesorii de *Card Călător TFC*. S.C.Transferoviar Călători S.R.L. își rezervă dreptul de a modifica termenele maxime de vânzare cu anticipație a legitimațiilor de călătorie 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 S.C.Transferoviar Călători S.R.L.
- 3. „Biletele TFC online” sunt bilete NOMINALE** și permit efectuarea călătoriei doar de către persoanele nominalizate în cerere numai la trenul/trenurile pentru care a fost făcută solicitarea.
- 4. 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 TFC 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).
- 5. „Abonamentele TFC online” sunt NOMINALE** și permit efectuarea călătoriei doar de către persoana titulară a cardului călător TFC, prin prezentarea acestuia personalului de tren.
- 6. În tren călătorii care dețin „abonamentele TFC online” vor prezenta Cardul Călător TFC,** iar la solicitarea personalului de drum se vor identifica în baza unui act oficial de identitate (buletin de identitate, carte de identitate, pașaport, permis de conducere) și vor demonstra calitatea de elev prin prezentarea obligatorie a *carnetului de elev vizat pe anul școlar în curs*. Este recomandat călătorilor să tipărească și să aibă asupra lor în tren “abonamentul TFC online” în formatul standard pentru acest tip de legitimație.

7. În intervalul orar 02:00-02:30, serviciul este indisponibil (suspendat) datorită operațiilor de mentenanță ale sistemului.
8. Înainte de utilizarea serviciului „Bilete TFC 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” din secțiunea HELP, aflată în bara de sus, din meniul principal.
9. S.C. Transferoviar Călători S.R.L. nu își asumă nicio răspundere în cazul în care utilizatorul completează eronat (din necunoaștere, neatenție, etc.) câmpurile prin care solicită achiziționarea de bilete TFC online.
10. Călătorii care și-au achiziționat legitimații TFC 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 și al vietăților) ca orice călător obișnuit.

C. Categoriile de călători pentru care se pot achiziționa bilete online

1. 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 „Bilete TFC 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 de transport în cazul ofertelor comerciale;

„*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 certificatului de naștere (original sau copie) sau a pașaportului. (Conform reglementărilor în vigoare pentru transportul copiilor se ia în considerare vârsta din ziua începerii călătoriei.);

„*elev*” – se consideră elevii din învățământul obligatoriu, profesional - inclusiv postliceal, liceal acreditat/autorizat, care dețin carnet de elev, vizat la zi (conform Hotărârii nr. 435/2020 privind aprobarea procedurii de decontare a cheltuielilor de transport al elevilor).

Legitimația de autentificare și identificare a utilizatorului - “Card elev TFC”- procurată de la casa de bilete TFC

„*student*” - se consideră studenții români/străini înmatriculați la forma de învățământ cu frecvență - licență, master, doctorat - în instituțiile de învățământ superior acreditate din România, care dețin legitimație de student pentru reducere/gratuitate la transport, vizată la zi (conform NORME METODOLOGICE din 31 ianuarie 2017 privind acordarea facilităților de transport intern feroviar și cu metroul pentru elevi și studenți, aprobate prin HG nr. 42 /2017) și

Legitimația de autentificare și identificare a utilizatorului - “Card student TFC”- procurată de la casa de bilete TFC.

C.1. Categoriile de călători pentru care se pot achiziționa abonamente online

1. 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 „Bilete TFC 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 de transport în cazul ofertelor comerciale;

„*elev*” – se consideră elevii din învățământul obligatoriu, profesional - inclusiv postliceal, liceal acreditat/autorizat, care dețin carnet de elev, vizat la zi (conform Hotărârii nr. 435/2020 privind aprobarea procedurii de decontare a cheltuielilor de transport al elevilor).

D. Achiziționarea biletelor TFC online

1. Prin utilizarea serviciului “ Bilete TFC online” **se pot achiziționa bilete TFC** numai:
 - 1.1. pentru categoriile de clienți definite ca:
 - „*adult*”, „*copil*”, în cazul biletelor pentru o călătorie simplă
 - „*elev*”, „*student*”, în cazul biletelor pentru o călătorie simplă
 - 1.2. la toate trenurile cu regim de rezervare (interregio - IR) și fără regim de rezervare a locului (R – Regio) operate de S.C.Transferoviar Călători S.R.L.;
 - 1.3. la clasele comerciale (tipuri de vagoane) la care S.C.Transferoviar Călători S.R.L. oferă astfel de servicii;
 - 1.4. pentru un număr maxim de 6 călători pe tranzacție; În cazul în care se dorește achiziționarea de bilete pentru grupuri mai mari, se vor efectua mai multe tranzacții;
 - 1.5. toate legitimațiile de călătorie achiziționate printr-o singură tranzacție au obligatoriu aceleași condiții, pentru toți călătorii din tranzacție: relație, tren, dată, clasă comercială.
2. S.C. Transferoviar Călători S.R.L. va aviza prin SMS orice modificare care este legată de călătoria clienților care și-au achiziționat „bilete TFC online”, dacă acestea sunt cunoscute (dispuse) cu mai mult de 24 de ore înainte de data și ora plecării primului tren din rută (înainte de data și ora imbarcării călătorului în primul tren din rută). Un utilizator înregistrat al serviciului de “Bilete TFC Online” este obligat și rămâne direct răspunzător de verificarea SMS-urilor transmise, pentru a lua cunoștință de eventualele modificări apărute în desfășurarea călătoriei sale. S.C. Transferoviar Călători S.R.L. 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.

În cazul în care apar modificări în circulația trenurilor, cunoscute cu mai puțin de 24 de ore înainte de data și ora plecării primului tren din rută, acestea vor fi afișate pe site-ul oficial www.transferoviarcalatori.ro la rubrica “Anulări/Întârzieri”.
3. S.C. Transferoviar Călători S.R.L. își rezervă dreptul de a modifica oricând numărul trenurilor, tipurile de vagoane și ofertele tarifare puse la dispoziție pentru vânzarea online, fără o notificare prealabilă.
4. Selectarea categoriei de călător (adult, copil, elev, student, etc.) **se face pe propria răspundere a utilizatorului serviciului „Bilete TFC online”**.
5. Înregistrarea corectă a datelor necesare călătoriei, pentru categoria de călător adult și copil, respectiv:
 - Numele și prenumele călătorului/călătorilor
 - Categoria călătorului (adult, copil)
 - Relația de călătorie, data călătoriei și trenul/trenurile din rută,**se face pe propria răspundere a utilizatorului serviciului „Bilete TFC online”**.
6. Înregistrarea corectă a datelor necesare călătoriei, pentru categoria de călător elev și student, respectiv:
 - Categoria călătorului (elev, student)
 - Relația de călătorie, data călătoriei și trenul/trenurile din rută,**se face pe propria răspundere a utilizatorului serviciului „Bilete TFC online”**.

D.1. Încărcarea abonamentelor TFC online

1. Prin utilizarea serviciului “ Bilete TFC online” **se pot încarca/achiziționa abonamente TFC**, după ce în prealabil utilizatorul a solicitat și a obținut *Cardul Călătorului TFC* de la una din casele de bilete TFC, numai:
 - 1.1. pentru categoriile de clienți definite ca:
 - „*adult*”, în cazul *abonamentelor lunare întregi*, respectiv *abonamentelor săptămânale*;
 - „*elev*”, în cazul *abonamentelor lunare gratuite*;

- 1.2. la toate categoriile de trenuri (interregio - IR) și R – Regio) operate de S.C.Transferoviar Călători S.R.L.;
- 1.3. la clasa a II-a;
- 1.4. pentru maxim un călător pe tranzacție; În cazul în care se dorește încărcarea/achiziționarea de abonamente pentru grupuri mai mari, se vor efectua mai multe tranzacții;

2. S.C. Transferoviar Călători S.R.L. va aviza prin SMS orice modificare care este legată de călătoria clienților care și-au încărcat/achiziționat „abonamente TFC online”, dacă acestea sunt cunoscute (dispuse) cu mai mult de 24 de ore înainte de data și ora plecării unuia din trenurile pe care clientul le-a selectat ca fiind trenurile cu care va circula frecvent. S.C. Transferoviar Călători S.R.L. 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.

În cazul în care apar modificări în circulația trenurilor, cunoscute cu mai puțin de 24 de ore înainte de data și ora plecării primului tren din rută, acestea vor fi afișate pe site-ul oficial www.transferoviarcalatori.ro la rubrica “Anulări/Întârzieri”.

E. Modificarea contractului de transport (a legitimației de călătorie achiziționate online)

1. Biletele/Abonamentele TFC online NU permit modificarea contractului de transport (amânarea sau anticiparea călătoriei).
2. Modificarea datelor de călătorie ale unui bilet/abonament TFC online deja achiziționat NU se mai poate efectua.
3. Biletul/abonamentul TFC online NU dă dreptul la întreruperea călătoriei.

F. Restituirea biletelor TFC online

1. Renunțarea la călătorie presupune următoarele:

1.1. Completarea unei cereri de restituire, din profilul propriu de utilizator, al serviciului “Biletele TFC online ” 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;

-aceasta se completează din meniu 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) în cazul trenurilor **cu regim de rezervare a locurilor** iar în cazul trenurilor fără regim de rezervare a locurilor cu cel puțin **15 minute înainte de ora de plecare a primului tren din rută (față de ora de îmbarcare)**. După expirarea acestui termen, biletele TFC online NU se mai restituie. Excepție fac cazurile speciale prevăzute la **pct. 2**;

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

1.2. 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).

1.3. 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.

1.4. 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 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, fie 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, fie online din profilul propriu de utilizator al serviciului “Biletele TFC online”, la secțiunea “**Înregistrare cerere restituire**”.

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.

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, după obținerea în prealabil a vizei de neutilizare a călătoriei pentru parcursul neefectuat, de la personalul de tren, 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 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.

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

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.

2.3. 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 făcute anterior solicitări de restituire din contul de utilizator online.

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

F.1. Restituirea abonamentelor TFC online

1. Renunțarea la călătorie presupune următoarele:

1.1. Completarea unei cereri de restituire, din profilul propriu de utilizator, al serviciului “Biletele TFC online” se face cu respectarea următoarelor condiții:

-cererea de restituire trebuie să fie completată obligatoriu doar de utilizatorul care a achiziționat abonamentul de călătorie online, pentru care se face solicitarea;

-aceasta 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, abonamentele TFC online NU se mai restituie. Excepție fac cazurile speciale prevăzute la **pct. 2**;

-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;

1.2. 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.

1.3. 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, fie 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, fie online din profilul propriu de utilizator al serviciului “Biletele TFC online”, la secțiunea “**Înregistrare cerere restituire**”.

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.

3. Pentru abonamentele TFC online achiziționate cu factură fiscală, obligatoriu în cererea de restituire se va face și mențiunea “emis cu factura fiscală nr.....”.

G. Emiterea facturii fiscale pentru biletele TFC online

Emiterea facturii fiscale pentru „Bilete TFC online”, se face numai la cererea expresă a utilizatorului. Cererea se completează online, după bifarea opțiunii de facturare, aflată în etapa de „Achiziționare bilete online” sau „Încărcare abonamente online”.

Facturarea se realizează pentru un bilet/abonament în ansamblul său, aferent unei comenzi (ID bilet sau ID abonament). În cazul biletelor online facturarea se face pentru toți călătorii de pe biletul respectiv, și pentru toate trenurile care compun ruta respectivă, exceptând legitimațiile de călătorie gratuite emise pentru studenți.

Facturarea parțială a unui bilet sau abonament TFC online aferent unei comenzi (ID bilet/abonament) **NU** se poate realiza.

Facturarea ulterioară a legitimațiilor de călătorie deja achiziționate online **NU este posibilă**.

La solicitarea de emitere factură fiscală, prin bifarea opțiunii de facturare, din etapa de „Achiziționare bilete online” sau „Încărcare abonamente online”, **utilizatorul** (cumpărătorul) **introduce pe proprie răspundere datele obligatorii de facturare, respectiv:**

- **pentru persoana fizică:** **Nume, Prenume și adresa de domiciliu (județ, localitate, adresă)**. Opțional se pot introduce și date referitoare la : seria și număr CI/BI, CNP, nr. telefon.

- **pentru persoana juridică** (firmă, PFA,ONG): **Numele firmei/organizației, adresa sediului social, CUI**. Opțional se pot introduce și date referitoare la: Nr. înregistrare Registrul Comerțului, cont bancar și banca .

În cazul renunțării la călătorie cu respectarea termenelor prevăzute la *Capitolul -F. Restituirea biletelor TFC online*, pentru un bilet achiziționat online, pentru care s-a solicitat factură fiscală, automat se va emite factură storno pentru suma restituită.

Factura se trimite numai prin poșta electronică, în format pdf, la adresa comunicată de solicitant, conform termenelor legale.

H. Informații generale despre tranzacțiile bancare efectuate prin platforma de plată online

1. Tranzacțiile bancare de tip e-Commerce (prin care se efectuează plata aferentă biletelor TFC online) sunt asigurate, conform legislației în vigoare, de provideri acreditați în acest sens (ale căror sigle se regăsesc pe pagina de login). **Cardurile acceptate la plată sunt cele emise sub siglele VISA (Classic și Electron), MASTERCARD** (inclusiv Maestro, dacă au cod CVV2/CVC2).

Procesarea datelor de card se face în mod exclusiv pe serverele PlățiOnline. *Pentru acest tip de plată, tranzacția va apărea pe extrasul de card cu denumirea TRANSFEROVIARCALATORI.*

2. Nu se percepe niciun comision suplimentar pentru aceste tranzacții.

3. Indiferent de valuta pe care utilizatorul o are în cont, tranzacțiile se fac în lei, la cursul de schimb al băncii emitente a cardului utilizat.

4. Pentru a fi acceptate la plată online, cardurile trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

a) Să fie înrolate în sistemul 3D Secure. Se întâlnesc două cazuri: cazul 1- atât cardul clientului, cât și banca emitentă sunt înrolate în sistemul 3D Secure, caz în care utilizatorul trebuie să introducă datele de autentificare 3D Secure; cazul 2-doar banca emitentă a cardului este înrolată

în sistemul 3D Secure, caz în care clientul poate fi nevoit să contacteze banca, pentru a putea utiliza serviciul de plată online.

b) Dacă banca emitentă a cardurilor nu este înrolată în sistem 3D Secure, singurele carduri acceptate sunt cele care au codul CVV2/CVC2 valid (Visa sau Mastercard).

Staționarea mai mult de 10 minute în pagina de plată online fără a efectua nicio acțiune, generează deconectarea automată. Pentru reluarea procesului de achiziționare Bilete TFC online este necesară revenirea în ecranul principal de achiziție ***Bilete TFC online-RUTE***.

I. Politica de confidențialitate

1. SCOPUL PENTRU CARE COLECTĂM ȘI PRELUCRĂM DATE CU CARACTER PERSONAL

Datele cu caracter personal (DCP) și modul în care le colectăm pot varia în funcție de serviciile pe care le utilizați și la care subscrieți. De asemenea DCP mai sunt obținute de la o terță parte, care are permisiunea de a face schimb de DCP cu noi, respectiv distribuitorii autorizați prin care achiziționați legitimații de călătorie.

Există următoarele DCP, pe care le colectăm în aplicația "Bilete TFC online" și pe site-ul oficial www.transferoviarcalatori.ro

a) DCP care vă identifica personal: numele și prenumele, numărul de telefon, adresa de email, adresa de corespondență (acest câmp nu este obligatoriu).

b) În cazul elevilor și studenților care beneficiază de facilități în baza Legii nr. 1/ 2011, DCP colectate și prelucrate sunt suplimentate cu: CNP.

c) DCP care nu vă pot identifica personal. Acestea se referă la cookies, vă rugăm să citiți Politica noastră referitoare la cookies.

Scop 1: Emitere de bilete în aplicația "Bilete TFC online"

Prin achiziționarea de bilete în aplicația "Bilete TFC online", colectăm și prelucrăm DCP enumerate mai sus la literele a) și b) pentru finalizarea comenzii. Ulterior utilizatorul primește:

- o notificare, pe adresa de e-mail (înregistrată în cadrul aplicației), ce conține în atașament biletul propriu zis.

- un SMS care conține următoarele informații: ID bilet, nr. tren, data de circulație, nr. vagon, nr, loc.

În cazul în care apar modificări în circulația trenului pentru care a fost achiziționată o legitimație de călătorie online, utilizatorul primește un email și un SMS cu informații referitoare la noile date de circulație.

Scop 2: Participarea la sondaje

În vederea îmbunătățirii serviciilor TFC pune la dispoziția utilizatorilor online formulare pentru aprecierea acestora.

Scop 3: Raportare erori în aplicație

Utilizatorii au posibilitatea de a raporta eventuale disfuncționalități ale aplicației

Scop 4: Suport tehnic

Scop 5: Primire de sugestii și reclamații:

Utilizatorilor li se pune la dispoziție în cadrul site-ului TFC o secțiune în care pot comunica reclamațiile și sugestiile. DCP sunt colectate în vederea comunicării punctului de vedere al TFC în legătură cu situația semnalată.

Scop 6: Campanii promovare

În cazul acceptului clar exprimat prin bifarea câmpului „Primire newsletter/ oferte”, utilizatorul primește pe adresa de email, înregistrată pe site-ul www.transferoviarcalatori.ro, oferte, informații turistice de pe secțiile operate, organizare evenimente și concursuri.

2. TERMENI SI CONDIȚII PENTRU UTILIZAREA APLICAȚIEI „Bilete TFC online”

În cazul în care alegeți să achiziționați legitimații de călătorie prin intermediul aplicației online, vă informăm că aceasta este o facilitate pe care TFC a dezvoltat-o în vederea îmbunătățirii serviciilor oferite clienților săi. Acest mod de obținere a legitimațiilor de călătorie nu este impus de prevederi legale naționale sau europene.

Fiind de acord cu ”Termenii și condițiile privind utilizarea serviciului “Bilete TFC online”, aveți posibilitatea de a vă înregistra ca utilizator, în secțiunea "Înregistrare utilizator nou" și ulterior de a achiziționa legitimații de călătorie.

3. COLECTARE SI PRELUCRARE DCP GENERATE DE PLATA CU CARDUL BANCAR

Dând click pe butonul ”Cumpără”, în etapa ”Rezervare vagon”, vă dați acceptul pentru:

- Redirecționarea în interfața procesatorului de plăți online, respectiv Banca Transilvania SA, care operează cu platforma mobilpay.ro;
- Datele solicitate pe interfața operatorului de servicii online sunt supuse Politicii de Confidențialitate și conformare GDPR a societății de plăți online;
- În cazul acestor DCP responsabilitate pentru procesarea datelor revine societății de plăți online.

4. DREPTURILE UTILIZATORULUI

Acces și corectare

Oferim utilizatorilor acces la informațiile personale și posibilitatea de a le revizui, actualiza și corecta accesând submeniul ”Modificare date de contact utilizator”.

Păstrarea și ștergerea datelor

Vom păstra DCP atâta timp cât utilizați serviciul de achiziționare bilete online și pentru un timp rezonabil ulterior, în contextul în care acestea sunt legate de date financiare.

Aveți dreptul de a solicita ștergerea DCP, atât timp cât nu mai doriți să utilizați aplicația online.

5. RESTRICȚII UTILIZATORI

Aplicația ”Bilete TFC online” nu acceptă crearea unui cont de utilizator în cazul persoanelor cu vârsta sub 16 ani. În cazul elevilor, un părinte sau tutore furnizează DCP .

6. CUM PROTEJĂM DATELE CU CARACTER PERSONAL

Transferoviar Călători procesează datele în mod sigur, aplică și menține măsuri tehnice adecvate pentru a proteja datele cu caracter personal împotriva distrugerii sau pierderii accidentale sau intenționate, a alterării, divulgării sau accesului neautorizat, inclusiv atunci când prelucrarea presupune transmiterea datelor printr-o rețea precum și împotriva oricărei forme de prelucrare ilegală.

La adresa de email bilete@tfc-online.ro vă rugăm să transmiteți:

- orice neregulă în funcționarea aplicației
- orice suspiciune că interacțiunea cu aplicația online nu mai este sigură
- despre orice utilizare neautorizată a contului dvs online
- solicitări în legătura cu exercitarea drepturilor dumneavoastră

7. LINKURI CĂTRE ALTE SITE-URI ȘI SERVICII

Aplicația ”Bilete TFC online” conține link-ul către aplicația de plăți online a procesatorului nostru acreditat, conform legislației în vigoare.

8. ACTUALIZAREA POLITICII PRIVIND CONFIDENȚIALITATEA DCP

Această informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal poate face obiectul unor actualizări. În aceste cazuri ne obligăm să vă notificăm cu privire la aceste modificări prin una din următoarele metode:

(1) email

(2) publicarea online a versiunii revizuite a Politicii de confidențialitate.

9. CUM NE PUTEȚI CONTACTA

Dacă aveți întrebări cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, ne puteți trimite un e-mail pe adresa: datapersonale@transferoviarcalatori.com.

Am mai mult de 16 ani si sunt de acord cu termenii si condițiile menționate in această Politică de confidențialitate.

Sunt de acord să primesc mesaje referitoare la campanii de marketing.