

## **Informații generale privind despăgubirile în cazul întârzierii trenului în trafic internațional**

Dacă trenul sosește la destinație cu întârziere din cauza transportatorului, aveți dreptul la despăgubire pentru întârziere. Despăgubirea este echivalentă cu:

- 25% din prețul de transport pentru trenul întârziat, dacă întârzierea este între 60 și 119 minute;
- 50% din prețul de transport pentru trenul întârziat dacă întârzierea este de 120 de minute sau mai mult.

Nu aveți dreptul la despăgubire în cazul în care sunteți informat cu privire la întârziere înainte de cumpărarea legitimației de transport sau în cazul în care întârzierea care se datorează continuării călătoriei la bordul unui alt tren sau redirecționării nu depășește 60 de minute.

Nicio despăgubire nu va fi plătită dacă valoarea acesteia va fi mai puțin de echivalentul a 4 Euro.

Responsabil pentru plata despăgubirii este transportatorul emitent al legitimației de călătorie.

În principiu, cererea de despăgubire pentru întârziere trebuie trimisă la transportatorul emitent al legitimației de călătorie însă aceasta poate fi depusă la unul din transportatorii participanți la transport care o va înainta transportatorului responsabil pentru soluționare.

Numele și adresele transportatorilor pot fi identificate la adresa

[www.railpassenger.info](http://www.railpassenger.info).

În eventualitatea solicitării unor informații suplimentare se recomandă ca pe cererea de despăgubire să se menționeze o adresă de email unde să puteți fi contactați.

Termenul maxim pentru înregistrarea cererii de despăgubire pentru întârziere la unul din transportatorii participanți la contractul de transport este de maxim 2 luni de la terminarea călătoriei sau de la ultima zi de valabilitate a biletului.

Un răspuns la cererea de despăgubire va fi transmis de transportatorul emitent al legitimației de călătorie într-un termen de 1 lună până la cel mult 3 luni (în cazul în care sunt necesare alte documente justificative pentru soluționare).

Cererea de despăgubire pentru întârziere – formular dedicat, poate fi solicitată în stațiile și agențiile de voiaj unde se vând bilete de călătorie pentru traficul internațional sau se pot descărca de pe site-ul CFR Calatori.

Condiție obligatorie pentru acordarea despăgubirii: cererea de despăgubire pentru întârzierea trenului va avea menționată durata întârzierii trenului, validată de personalul căii ferate din stația unde s-a înregistrat întârzierea.

Biletele de tip 'pass' (Interrail, Eurail, etc) sunt supuse unor condiții particulare de despăgubire impuse de gestionarul ofertei, Eurail Group GIE și dacă sunteți posesorul unui astfel de bilet vă rugăm să vă adresați la CFR Calatori în scris sau pe email:

[RelPublic.CALATORI@cfrcalatori.ro](mailto:RelPublic.CALATORI@cfrcalatori.ro).

*Extras din Regulamentul (CE) Nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile și obligațiile călătorilor – Articol 17*