



## **TERMENI ȘI CONDIȚII IMPUSE privind utilizarea serviciului „Bilete ASTRA TRANS CARPATIC online”**

- A. Informații generale**
- B. Condiții generale de utilizare a serviciului „Bilete ASTRA TRANS CARPATIC online”**
- C. Categoriile de călători pentru care se pot achiziționa bilete online**
- D. Achiziționarea билетelor ASTRA TRANS CARPATIC online**
- E. Modificarea contractului de transport (a legitimației de călătorie on line)**
- F. Restituirea билетelor ASTRA TRANS CARPATIC online**
- G. Emiterea facturii fiscale pentru biletele ASTRA TRANS CARPATIC online**
- H. Informații generale despre tranzacțiile bancare efectuate prin platforma de plată online**
- I. Politica de confidențialitate**

### **A. Informații generale**

Utilizând serviciul “ Bilete ASTRA TRANS CARPATIC online” NU mai este necesar ă prezentarea la casele de bilete aparținând ASTRA TRANS CARPATIC 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 билетelor ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC online”**

1. Achiziționarea de “Bilete ASTRA TRANS CARPATIC 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 3 ore** față de ora de plecare a primului tren din rută (față de ora de îmbarcare). ASTRA TRANS CARPATIC 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.Astra Trans Carpatic 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 a II-a);
- 8 locuri la vagonul cușeta;
- 4 locuri la vagonul de dormit.

În cazul în care se dorește achiziționarea de bilete pentru grupuri mai mari, se vor 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, aceștia vor fi considerați ca fiind fără legitimație de călătorie valabilă.

1.2. Staționarea mai mult de 5 minute într-o anumită pagină, în cadrul serviciului “ Biletele ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC 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. „Biletele ASTRA TRANS CARPATIC 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.

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 ASTRA TRANS CARPATIC 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).

**4. În intervalul orar 02:00-02:30, serviciul este indisponibil (suspendat) datorită operațiilor de mentenanță ale sistemului.**

5. Înainte de utilizarea serviciului „Bilete ASTRA TRANS CARPATIC 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.

6. S.C. Astra Trans Carpatic 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 ASTRA TRANS CARPATIC online.

7. Călătorii care și-au achiziționat bilete ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC 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 (decu nu este necesar să se achiziționeze bilet pentru aceștia).

Pentru copiii până la împlinirea vârstei de 10 ani, pentru care nu se cere pat separat, nu se plătește titlul de rezervare de pat/cușeta. Se admite un singur copil de fiecare pat cu însoțitor. Doi copii până la împlinirea vârstei de 10 ani, pot ocupa împreună un pat, cazul în care plătește un singur titlu de rezervare de pat/cușeta. Pentru copiii de peste 10 ani se aplică tariful integral al titlului de rezervare de pat/cușeta. În cazul copiilor până la împlinirea vârstei de 10 ani pentru care se cer paturi separate se aplică tariful integral al titlului de rezervare pat/cușeta.

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 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).

#### **D. Achiziționarea biletelor ASTRA TRANS CARPATIC online**

1. Prin utilizarea serviciului “ Bilete ASTRA TRANS CARPATIC online” se pot achiziționa bilete ASTRA TRANS CARPATIC numai:

1.1. pentru categoriile de clienți definite ca:

· „adult”, „ copil” , „elev” în cazul biletelor pentru o călătorie simplă ;

1.2. la toate trenurile cu regim de rezervare (interregio - IR) operate de ASTRA TRANS CARPATIC S.R.L.;

1.3. la clasele comerciale (tipuri de vagoane) la care S.C.Astra Trans Carpatic S.R.L. oferă astfel de servicii;

1.4. 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 a II-a);
- 8 locuri la vagonul cusea;
- 4 locuri la vagonul de dormit.

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. Astra Trans Carpatic S.R.L. va aviza prin SMS orice modificare care este legată de călătoria clienților care și-au achiziționat „bilete ASTRA TRANS CARPATIC 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 îmbarcării călătorului în primul tren din rută). Un utilizator înregistrat al serviciului de “Bilete ASTRA TRANS CARPATIC 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. Astra Trans Carpatic 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.astratranscarpatic.ro](http://www.astratranscarpatic.ro) la rubrica “Anulări/Întârzieri”.

3. S.C. Astra Trans Carpatic 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) ca și înregistrarea corectă a datelor necesare călătoriei, respectiv:

· Numele și prenumele călătorului/călătorilor



- Categoria călătorului(adult, copil, elev)
- CNP-ul în cazul elevilor
- Relația de călătorie, data călătoriei și trenul/trenurile din rută,se face pe propria răspundere a utilizatorului serviciului „Bilete ASTRA TRANS CARPATIC online”.

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

**1. Biletele ASTRA TRANS CARPATIC online NU permit modificarea contractului de transport (amânarea sau anticiparea călătoriei).**

**2. Modificarea datelor de călătorie ale unui bilet ASTRA TRANS CARPATIC online deja achiziționat NU se mai poate efectua.**

3. Biletul ASTRA TRANS CARPATIC online NU dă dreptul la întreruperea călătoriei.

**F. Restituirea билетelor ASTRA TRANS CARPATIC online**

1. Renunțarea la călătorie presupune următoarele:

1.1. Completarea unei cereri de restituire, din profilul propriu de utilizator, al serviciului

“Biletele ASTRA TRANS CARPATIC 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 3 ore înainte de ora plecării primului tren din rută (data îmbarcării călătorului). După expirarea acestui termen, biletele ASTRA TRANS CARPATIC 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

1.2. Valoarea tichetelor de rezervare pentru locurile de la vagoanele clasă, vagoane de dormit și cușeta se restituie dacă solicitarea de anulare se face cu cel puțin 3 ore înainte de plecarea trenului. După plecarea trenului nu se mai face nicio restituire .

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.Astra Trans Carpatic S.R.L.

**2. Restituirea din vina căii ferate, pentru biletele ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC, prin completarea formularului tipizat CERERE DE RESTITUIRE menționându-se obligatoriu ID-ul biletului/biletelor respectiv/e, numele utilizatorului înregistrat al serviciului de „Bilete ASTRA TRANS CARPATIC Online” și contul asociat cardului cu care s-a efectuat plata, fie online din profilul propriu de utilizator al serviciului “Biletele ASTRA TRANS CARPATIC 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 înscriși 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 ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC, prin completarea formularului tipizat **CERERE DE RESTITUIRE** menționându-se obligatoriu ID-ul biletului/biletelor respectiv/e, numele utilizatorului înregistrat al serviciului de „Bilete ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC online”, de către utilizatorul care a achiziționat biletul de călătorie respectiv. În acest caz utilizatorul va primi același mesaj ca în cazul completării unei cereri 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, 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 ASTRA TRANS CARPATIC unde aceasta a fost înregistrată.



2.3. Cererile scrise, pot fi depuse la casele de bilete ASTRA TRANS CARPATIC pentru restituirile din vina căii ferate, pentru biletele ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC online**

Emiterea facturii fiscale pentru „Bilete ASTRA TRANS CARPATIC 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”.

Facturarea se realizează pentru un bilet în ansamblul său, aferent unei comenzi (ID bilet), adică 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 ASTRA TRANS CARPATIC online aferent unei comenzi (ID bilet) 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”, 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 ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC 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 EuPlătesc. Pentru acest tip de plată, tranzacția va apărea pe extrasul de card cu denumirea ASTRA TRANS CARPATIC.

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 ASTRA TRANS CARPATIC online este necesară revenirea în ecranul principal de achiziție Bilete ASTRA TRANS CARPATIC online-RUTE.

## **I. Politica de confidențialitate**

### **1. SCOPUL PENTRU CARE COLECTAM SI PRELUCRAM 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 ASTRA TRANS CARPATIC online" și pe site-ul oficial [www.astratranscarpatic.ro](http://www.astratranscarpatic.ro)

- a) DCP care vă identifică 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 ASTRA TRANS CARPATIC online"**

Prin achiziționarea de bilete în aplicația "Bilete ASTRA TRANS CARPATIC online", colectăm și prelucram DCP enumerate mai sus la litera 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 achiziționat 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 ASTRA TRANS CARPATIC 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 ASTRA TRANS CARPATIC o secțiune în care pot comunica reclamațiile și sugestiile. DCP sunt colectate în vederea comunicării punctului de vedere al ASTRA TRANS CARPATIC 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.astratranscarpatic.ro](http://www.astratranscarpatic.ro), oferte, informații turistice de pe secțiile operate, organizare evenimente și concursuri.

## **2. TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU UTILIZAREA APLICAȚIEI „Bilete ASTRA TRANS CARPATIC online”**

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

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

## **3. COLECTARE ȘI 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 EuroPayment Services, care operează cu platforma [euplatesc.ro](http://euplatesc.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. RESTRICTII UTILIZATORI**

Aplicația ”Bilete ASTRA TRANS CARPATIC online” nu accept 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**

Astra Trans Carpatic 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 [bileteonline@astratranscarpatic.ro](mailto:bileteonline@astratranscarpatic.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 legătură cu exercitarea drepturilor dumneavoastră

#### **7. LINKURI CATRE ALTE SITE-URI ȘI SERVICII**

Aplicația ”Bilete ASTRA TRANS CARPATIC 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: [protectiadatelor@astratranscarpatic.ro](mailto:protectiadatelor@astratranscarpatic.ro).

**Am mai mult de 16 ani si sunt de acord cu termenii si conditiile mentionate in aceasta  
Politica de confidentialitate.**

**Sunt de acord sa primesc mesaje referitoare la campanii de marketing.**