

# INFORMAȚII DESPRE POLITICA DE RESTITUIRE

## RESTITUIREA BILETELOR 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.....”.