

## **ÎNTRERUPEREA, AMÂNAREA ȘI ANTICIPAREACĂLĂTORIEI**

Legitimațiile de călătorie dau dreptul la o singură **întrerupere** a călătoriei de maximum 24 de ore de la plecarea trenului cu care a sosit călătorul sau de la plecarea primului tren de legătură de același rang. În caz de întrerupere a călătoriei, călătorul trebuie să se prezinte în termen de cel mult o oră de la sosirea trenului la casa de bilete din stația de întrerupere pentru vizarea biletului, iar la plecare pentru completarea vizei cu numărul trenului cu care își continuă călătoria. În afara programului de funcționare a caselor de bilete și în stațiile unde nu funcționează case de bilete vizele se aplică de personalul de tren.

La solicitarea călătorului se poate prelungi termenul de întrerupere până la maxim 5 zile, cu aprobarea șefului de unitate sau a înlocuitorului său.

Legitimațiile vizate/emise beneficiarilor Legii 448/2006, Legii 341/2004, Legii 44/1994, Decretului Lege 118/1990 și Legii 189/2000 dau dreptul la întreruperea călătoriei de maxim 5 zile fără aprobare.

Călătorul care indiferent de motiv nu poate pleca cu trenul pentru care și-a procurat legitimația de călătorie, are dreptul să ceară **viza pentru amânarea călătoriei** până cel mai târziu a doua zi la același tren. La solicitarea călătorului călătoria se poate amâna maxim 5 zile, cu aprobarea șefului de unitate (înlocuitor).

În cazul în care călătorul dorește să călătorească cu un tren care circulă înainte de trenul pentru care și-a procurat legitimația de călătorie, el are dreptul să ceară **viza pentru anticiparea călătoriei**, indiferent pentru data la care a fost emisă.

Viza pentru amânarea sau anticiparea călătoriei nu anulează dreptul de întrerupere și nu prelungeste termenul de valabilitate al legitimațiilor de călătorie care au stabilită o perioadă de valabilitate. Viza de anticipare nu se acordă pentru abonamente.

## **RETURNAREA ȘI RESTITUIREA TARIFELOR DE TRANSPORT**

**1.** În cazul în care călătorul nu poate efectua călătoria pentru care și-a procurat legitimația de călătorie din vina căii ferate sau călătoria s-a întrerupt în parcurs din motive de forță majoră, călătorul are dreptul la returnarea totală a tarifului fără rețineri.

**2.** Călătorul care nu poate efectua călătoria pentru care și-a procurat legitimație de călătorie, are dreptul la restituirea tarifului integral dacă solicitarea s-a făcut în maxim 1 oră de la plecarea trenului. Restituirea se face pe baza cererii verbale a călătorului la casa de bilete de unde și-a procurat legitimația de călătorie.

După trecerea intervalului de o oră, arătat mai sus, dar nu mai mult de 24 ore de la plecarea trenului, călătorul poate solicita restituirea tarifului pe bază de cerere scrisă, la care va anexa legitimația respectivă și acte oficiale din care să rezulte că a fost în imposibilitate de a efectua călătoria. Dacă în urma analizării cererii depuse, conducerea REGIO CĂLĂTORI SRL consideră că cererea este justificată se va efectua restituirea sumelor aferente.

**3.** În situații excepționale (internare în spital, schimbarea locului de muncă, reținere de autorități, etc.) călătorul poate solicita pe bază de cerere scrisă restituirea contravalorii abonamentului rămas neutilizat, la care se va atașa abonamentul în original și acte oficiale doveditoare. Restituirea se face dacă în urma analizării cererii depuse se consideră că cererea este justificată.

**4.** Biletele eliberate în tren, conform tarifului de taxare în tren, de personalul de tren nu se restituie. În situații excepționale, de întrerupere a călătoriei, datorită suprimării circulației trenurilor pe o anumită porțiune, se poate face returnarea totală a tarifului.

**5.** În orice alte situații decât cele prezentate la punctele 1-4, când călătorul se consideră îndreptățit să i se restituie integral sau parțial tariful de călătorie, se va adresa în scris Compartimentului Comercial REGIO CĂLĂTORI SRL. Cererea va conține numele, prenumele și adresa exactă a călătorului, motivul solicitării, legitimația de călătorie în original și acte oficiale doveditoare în baza cărora se solicită restituirea tarifelor. Restituirea se face numai dacă în urma analizării solicitării depuse, se consideră că cererea este justificată.

## *REGULI PENTRU CĂLĂTORI*

În incinta stațiilor, agențiilor de voiaj și în trenuri, călătorii trebuie să respecte prevederile Regulamentului privind transportul pe Căile Ferate din România, Normelor Uniforme privind transporturile pe Căile Ferate din România și Reglementărilor Proprii REGIO CĂLĂTORI SRL.

Sunt interzise și constituie contravenții, în măsura în care nu constituie infracțiuni, următoarele fapte:

- călătoria pe acoperișul vagoanelor, pe scări, pe tampoane, între vagoane și în alte locuri care nu sunt destinate călătorilor;
- fumatul în vagoane, săli de așteptare, holuri și în alte locuri unde este interzis acest lucru;
- urcarea sau coborârea din trenuri în mișcare, aplecarea în afară sau rezemarea de uși, respectiv deschiderea ușilor în timpul mersului trenului;
- aruncarea obiectelor pe ferestrele sau ușile vagoanelor;
- urcarea sau coborârea bagajelor și persoanelor pe ferestrele vagoanelor;
- deteriorarea materialului rulant, clădirilor sau instalațiilor prin distrugere sau sustragere a pieselor sau dotărilor din inventarul acestora;
- neeliberarea locului ocupat în vagon, care nu corespunde cu cel prevăzut în legitimația de călătorie, la solicitarea celui îndreptățit;
- exercitarea comerțului în trenuri sau stații, fără autorizație eliberată de operatorul de transport feroviar;
- lipirea de afișe în trenuri sau în stații, fără acordul scris al operatorului de transport feroviar;
- traversarea liniilor prin alte locuri decât cele special amenajate pentru călători;
- intrarea sau staționarea în incinta unităților, acolo unde accesul publicului este interzis prin afișe sau pictograme corespunzătoare;
- practicarea cerșetoriei sau practicarea de jocuri de noroc în trenuri sau stații de cale ferată;
- tulburarea liniștii călătorilor prin producerea de zgomote;
- provocarea de scandal în trenuri sau în incinta stațiilor de cale ferată;
- tragerea semnalului de alarmă sau a frânei de mână pentru motive nejustificate;
- murdărirea vehiculelor și a spațiilor afectate publicului, inclusiv a celor dintre linii, inscripționarea neautorizată a pereților vagoanelor sau ai clădirilor stațiilor de cale ferată, dezlipirea fără drept a afișelor;
- transportul în vagoanele de călători a obiectelor sau a substanțelor inflamabile, explozibile, radioactive, otrăvitoare și rău mirositoare care potrivit legii și reglementărilor operatorului de transport feroviar, nu sunt permise la transport;
- prejudicierea intereselor celorlalți călători, împiedicarea liberei circulații a acestora, încălcarea normelor de protecție a mediului și a normelor de prevenire și stingere a incendiilor.

Călătorilor care contravin prevederilor enumerate mai sus, operatorul de transport feroviar nu le recunoaște niciun drept, de nicio natură și nu răspunde de nicio daună pe care, eventual, ar suferi-o.

Ei pot fi excluși de la transport, în prima stație cu oprire itinerară, atunci când nerespectarea regulilor arătate mai sus perturbă desfășurarea normală a transportului sau îi incomodează vădit pe ceilalți călători, fără a avea dreptul la restituirea tarifului de transport.

Călătorul care, prin faptele sale, a adus prejudicii de orice fel operatorului de transport feroviar, este obligat la plata despăgubirilor corespunzătoare.

## NEREGULI CU OCAZIA CĂLĂTORIEI

Este considerat în neregulă, călătorul aflat în una sau mai multe din situațiile următoare:

- fără legitimație de călătorie;
- cu legitimație de călătorie nominală aparținând altei persoane;
- are legitimație de călătorie cu ștersături, modificări, adăugiri, necertificate de personalul emitent;
- are legitimație de călătorie gratuită sau cu reducere, însă nu poate justifica dreptul la reducere;
- are legitimație de călătorie care trebuia vizată la plecare, la înapoiere sau la întrerupere și nu a îndeplinit această formalitate;
- are legitimație de călătorie valabilă pe alt parcurs sau pentru altă dată;
- are legitimație de călătorie cu valabilitate expirată;
- are legitimație de călătorie pentru o stație de destinație ce a fost depășită;
- este însoțit de un câine, pentru care nu a procurat legitimație de călătorie;
- are legitimație valabilă la clasa a 2-a și călătorește la clasa 1;
- are legitimație de călătorie la tren de rang inferior celui în care călătorește;
- are legitimație de călătorie valabilă pe altă rută;
- are bagaje de mână care depășesc limitele de volum sau greutate admise (maxim 30 kg.).

Călătorii aflați în una sau mai multe din situațiile arătate sunt supuși la plata tarifelor aferente.

## ALTE NEREGULI SĂVÂRȘITE ÎN STAȚII ȘI TRENURI

Se consideră în neregulă și se tratează conform celor de mai jos următoarele persoane:

1. persoanele care fac uz de **semnalul de alarmă**, pentru motive nejustificate de un pericol iminent la siguranța circulației trenurilor; ele sunt supuse la plata despăgubirii pentru tragerea nejustificată a semnalului de alarmă;
2. persoanele care **murdăresc** clădirile, persoanele sau materialul rulant; ele sunt supuse la plata despăgubirii pentru murdărirea instalațiilor sau a trenurilor;
3. persoanele care **fumează** în interiorul spațiilor unde este interzis fumatul, inclusiv în tren; ele sunt supuse la plata despăgubirii pentru fumat în locurile interzise și la plata amenzii contravenționale de la 100 la 500 lei, conform Legii 349/2002;
4. persoanele care produc **degradări sau distrugereri** ale instalațiilor sau materialului rulant, vor suporta contravaloarea lor.

## **ADMITEREA LA TRANSPORT PERSOANE EXCLUSE DE LA TRANSPORT**

Sunt admiși la transport, cu trenurile aparținând REGIO CĂLĂTORI SRL, călătorii care posedă legitimații de călătorie valabile în trenul, pe parcursul, la clasa și în perioada de valabilitate înscrisă pe acestea.

Călătorii care nu prezintă în tren, o legitimație de călătorie valabilă, sunt obligați să achite personalului de tren tarifele de transport, conform tarifului de taxare în tren. În cazul în care refuză acest lucru, călătorii sunt excluși de la transport, fiind coborâți în prima stație cu oprire itinerarică.

Nu se admit în tren sau pot fi excluși în timpul transportului:

- a. **persoanele în stare de ebrietate și/sau sub influența substanțelor stupefiante**, ce se poartă în mod nepermis cu ceilalți călători sau nu respectă prevederile Regulamentului de transport, Normele Uniforme de transport și Reglementările Proprii ale REGIO CĂLĂTORI SRL;
- b. **persoanele care insultă sau agresează personalul REGIO CĂLĂTORI SRL** aflat în serviciu și contravin normelor de conduită publică și bunelor moravuri, ori care **produc vătămări ale materialului rulant**;
- c. **persoanele care, din cauză de boală** sau din alte cauze, pun în pericol sănătatea celorlalți călători;

Persoanele excluse de la transport conform celor arătate la punctele a. și b. nu au dreptul la restituirea contravalorii călătoriei.

Persoanele îmbolnăvite în timpul parcursului și care necesită intervenții de urgență, se transportă până la prima stație unde li se pot acorda îngrijirile necesare. Aceste persoane au dreptul la restituirea sumelor pentru parcursul neefectuat conform Reglementarilor Proprii ale REGIO CĂLĂTORI SRL.

**Bolnavii necontagioși, transportați pe targă sau cărucior**, pot călători în vagoanele de călători numai pe baza certificatelor medicale, care atestă faptul că bolnavul nu suferă de o boală contagioasă. Pentru un bolnav pe cărucior se va procura 1 legitimație de călătorie iar pentru un bolnav pe targă se vor procura 3 legitimații de călătorie, valabile la trenul respectiv (acestea pot fi și cu tarif întreg, gratuite sau cu reducere, după caz).

**Transportul bolnavilor contagioși**, se poate face, numai dacă organele sanitare competente, cer transportul lor cu trenul și dacă REGIO CĂLĂTORI SRL poate asigura transportul lor în condițiile cerute. În acest caz, tarifele de transport se stabilesc pe bază de deviz.

## **FACILITĂȚI ACORDATE DE REGIO CĂLĂTORI SRL PERSOANELOR CU HANDICAP SAU CU MOBILITATE REDUSĂ**

La cererea persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă, REGIO CĂLĂTORI SRL prin personalul sau, va oferi toate informațiile solicitate privind accesibilitatea serviciilor feroviare, condițiile de acces la materialul rulant, facilitățile oferite la bordul trenurilor, modul de solicitare a unor servicii specifice.

Pentru persoanele cu handicap sau cu mobilitate redusă, se vor elibera bilete pe cât posibil în compartimentele mai puțin utilizate și amplasate cât mai aproape de ușa de acces a vagonului și de grupul sanitar.

Personalul de tren va acorda sprijin și ajutor persoanelor din această categorie, la urcarea/coborârea în/din tren, le va acorda asistența la bordul trenurilor, la cerere pe tot parcursul călătoriei, le va oferi informațiile necesare călătoriei și îi va ajuta la bagaje.

Serviciile specifice pentru persoanele cu handicap sau cu mobilitate redusă vor fi asigurate gratuit în stațiile cu personal propriu al REGIO CĂLĂTORI SRL și la bordul trenurilor și ele constau în:

- asistența în stațiile de plecare, destinație și de schimbare a trenurilor, adaptate dizabilității fiecărui călător;
- asistență și ajutor la îmbarcarea/debarcarea persoanelor în scaune cu rotile, în vagoanele care permit prin construcție acest lucru.

Persoanele cu handicap sau cu mobilitate redusă, pot solicita în scris, personalului REGIO CĂLĂTORI SRL din stații, servicii specifice adaptate dizabilității pentru călătoria pe calea ferată însă cel mai târziu cu 48 ore înainte de data călătoriei cu precizarea tuturor detaliilor necesare: date de identificare, dizabilitate, servicii necesare, mod de contactare, ruta, etc. REGIO CĂLĂTORI SRL va informa dacă solicitările transmise pot fi satisfăcute cu mijloacele existente.