

## **Oferta „E-TRAIN”**

Efectuând întocmirea și achitarea cuponului comandă electronică a documentului de călătorie (în continuare CCE) pentru călătorie cu trenul, Dumneavoastră acceptați toate condițiile stipulate mai jos.

Ca utilizator al WEB site – ului, dumneavoastră vă confirmați dreptul și capacitatea de acțiune, solvabilitate financiară, precum și recunoașteți responsabilitatea pentru angajamentele care vă revin în rezultatul întocmirii prezentei oferte.

În cazul, în care utilizatorul nu acceptă condițiile prezentei oferte acesta nu este admis la întocmirea și achitarea CCE.

Întru evitarea situațiilor de conflict la efectuarea procedurii de întocmire a CCE prin Internet e necesar a vă familiariza, în mod obligatoriu cu particularitățile și regulile prezentei oferte, necesare la întocmirea comenzii pentru procurarea și restituirea CCE neutilizat.

Prin prezentul WEB site-ul nu se efectuează: rezervarea locurilor fără achitarea prin intermediul cardului bancar, întocmirea documentelor (biletelor) de călătorie cu aplicarea înlesnirilor și a reducerilor, restituirea comenzilor electronice a documentelor de călătorie (bilete) achitate.

### **1. Regulile de întocmire a comenzii și de plată a CCE prin WEB site.**

La întocmirea CCE, pe câmpurile propuse se înscriu rechizitele călătoriei și datele personale ale fiecărui călător.

În cadrul unei comenzi pot fi întocmite călătorii pentru cel mult 4 călători cu indicarea datelor personale a fiecărei persoane.

Prin WEB site se efectuează întocmirea CCE pentru călătoria în direcția „dus” sau „întors” .

Până la achitarea CCE vă recomandăm să vă familiarizați cu graficul de mers al trenurilor de călători.

Prin site-ul WEB nu se efectuează:

- Rezervarea locurilor fără achitarea simultană a costului călătoriei prin intermediul cardului bancar;
- Întocmirea comenzii documentelor (biletelor) de călătorie cu aplicarea înlesnirilor și a reducerilor;
- Reîntocmirea comenzii electronice a documentelor (biletelor) de călătorie pentru o altă dată;
- Restituirea comenzii electronice întocmite;
- Restituirea mijloacelor bănești pe cardul bancar.

### **2. Completarea datelor despre călători.**

Completați cu atenție rechizitele tuturor călătorilor în comandă. Până a achita plata pentru comandă e necesar a vă convinge suplimentar în corectitudinea informației indicate.

Datele personale a călătorilor trebuie să corespundă datelor indicate în documentul ce atestă identitatea acestuia.

În cazul depistării unor erori în datele personale a călătorilor sau în rechizitele documentelor, ce atestă identitatea acestora e necesar a introduce informația corectă pînă la efectuarea plății pentru comandă.

Utilizatorul, care întocmește CCE acționează în nunele tuturor călătorilor incluși în comandă, prin urmare, aceștea se consideră informați despre condițiile de îmbarcare și călătorie cu trenul. Responsabilitatea deplină pentru corectitudinea rechizitelor călătoriei și a datelor fiecărui călător indicate îi revine persoanei care a întocmit comanda.

Prelucrarea și păstrarea datelor personale se efectuează în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

### **3. Întocmirea călătoriei pentru copii**

#### **3.1. Întocmirea călătoriei pentru copii la trenul nr. 821/822 Chișinău-Socola (Iași)-Chișinău:**

Călătorul are dreptul să transporte cu sine în mod gratuit un copil în vîrsta de pînă la 5 ani, dacă nu se cere un loc separat. Pentru ocuparea unui loc separat de un copil în vîrsta de pînă la 5 ani, precum și în cazul în care împreună cu călătorul călătoresc mai mulți copii în vîrstă de pînă la 5 ani, pentru ceilalți copii, în afară de unul, se întocmesc CCE conform tarifului pentru copii.

Dacă împreună cu călătorul călătoresc unul sau mai mulți copii în vîrsta de la 5 pînă la 10 ani, pentru fiecare copil trebuie să fie întocmit cuponul de comandă electronică conform tarifului pentru copii.

Întocmirea CCE pentru copil se efectuează într-o comandă cu călătorul adult. Vîrsta copilului se stabilește la ziua începerii călătoriei.

Pentru copiii, care au împlinit vîrsta de 10 ani și mai mari se întocmesc tichete electronice de îmbarcare conform tarifului pentru adulți.

Călătoria copiilor sub vîrsta de 10 ani fără persoană însoțitoare nu se admite.

#### **3.2. Întocmirea călătoriei pentru copii la trenul nr. 105/106 Chișinău-București-Chișinău:**

Călătorul are dreptul să transporte cu sine în mod gratuit un copil în vîrsta de pînă la 4 ani, dacă nu se cere un loc separat. Pentru ocuparea unui loc separat de un copil în vîrsta de pînă la 4 ani, precum și în cazul în care împreună cu călătorul călătoresc mai mulți copii în vîrsta de pînă la 4 ani, pentru ceilalți copii, în afară de unul, se întocmesc CCE conform tarifului pentru copii.

Dacă împreună cu călătorul călătoresc unul sau mai mulți copii în vîrsta de la 4 pînă la 12 ani, pentru fiecare copil trebuie să fie întocmit cuponul de comandă electronică conform tarifului pentru copii.

Întocmirea CCE pentru copil se efectuează într-o comandă cu călătorul adult. Vîrsta copilului se stabilește la ziua începerii călătoriei.

Pentru copiii, care au împlinit vârsta de 12 ani și mai mari se întomesc tichete electronice de îmbarcare conform tarifului pentru adulți.

Călătoria copiilor sub vârsta de 12 ani fără persoană însoțitoare nu se admite.

#### **4. Achitarea comenzii.**

Achitarea CCE se efectuează prin intermediul cardurilor bancare a sistemelor internaționale de plată Visa Internațional, MasterCard WorldWide.

La achitarea comenzii se introduc următoarele rechizite a cardului bancar: numele, prenumele titularului cardului bancar, numărul cardului și termenul de valabilitate, precum și codul compus din trei cifre (CVV2 sau CVC2).

Explicații privind particularitățile de achitare prin intermediul cardului bancar în rețeaua Internet, motivele de refuz în achitare puteți obține adresându-vă către Serviciul de susținere din cadrul Băncii care vă deservește.

Plata prin intermediul cardului bancar se efectuează după verificarea și confirmarea comenzii. Pentru luarea deciziei privind achitarea comenzii se acordă **15 min.**

În cazul depășirii timpului stabilit, comanda este anulată.

La apariția unor chestiuni controversate la încasarea mijloacelor bănești de pe cardul bancar e necesar să vă adresați către Serviciul de informații al companiei sau către Serviciul de susținere al Băncii ce vă deservește.

#### **5. Obținerea informației CCE.**

După finalizarea cu succes a procedurii de plată pe ecran se afișează informația generală de confirmare a plății și cuponul de comandă electronică în care este indicat numărul și rechizitele comenzii.

Această informație poate fi importată sau imprimată, iar în cazul în care este indicată adresa electronică a utilizatorului, aceasta se transmite pe e-mailul utilizatorului.

#### **6. Îmbarcarea în vagon și controlul călătoriei în tren.**

Îmbarcarea călătorului în vagon se efectuează cu prezentarea însoțitorului de vagon a documentului de identitate al călătorului, care corespunde rechizitelor indicate în CCE.

După confruntarea datelor pașaportului călătorului cu datele registrului cupoanelor comenzilor electronice achitate, însoțitorul eliberează călătorului documentul de călătorie(biletul) respectiv.

Călătorul este obligat să solicite documentul de călătorie(biletul) de la însoțitorul de vagon și să-l păstreze pe întregul parcurs al călătoriei. În vagoanele cu locuri de dormit documentele de călătorie (biletele) se păstrează la însoțitorul de vagon. În cazul în care călătorul nu dispune de document de călătorie (bilet), și a lipsei datelor călătorului în registrul de îmbarcare a cupoanelor comenzilor electronice achitate, acest călător se

consideră fiind fără bilet cu aplicarea față de acesta a măsurilor prevăzute de Regulamentul transporturilor de călători.

În cazul în care numele călătorului sau numărul documentului de identitate a acestuia nu corespunde informației indicate în registrul cupoanelor comenzilor electronice achitate deținute de însoțitor, călătorul nu este admis la îmbarcare în vagon.

Cupoanele comenzii electronice nu pot fi transmise altor persoane și sunt valabile numai la prezentarea documentelor respective, ce atestă identitatea călătorului. Nu se admite revînzarea cupoanelor comenzii electronice.

## **7. Restituirea mijloacelor bănești și reîntocmirea comenzii electronice.**

În cazul renunțării la călătorie, întârzierii la tren, motive de boală etc., titularul comenzii va prezenta la casa gării CCE imprimat și actul de identitate, datele căruia sunt indicate în CCE pentru introducerea mențiunii respective.

Restituirea mijloacelor bănești aferente se efectuează în cadrul procedurii de reclamație, în funcție de termenele de restituire, cu reținerea taxelor de comision pentru operația de restituire în conformitate cu tarifele, stabilite la ÎS „CFM”.

În cazul existenței mențiunii, călătorului i se restituie:

### **Pentru documentele de călătorie întocmite la trenul nr. 821/822 Chișinău-Socola (Iași)-Chișinău:**

Costul biletului și a suplimentului de pat, dacă călătorul:

a) renunță la călătorie din motive personale și a prezentat CCE/ documentul de călătorie (biletul) pentru introducerea mențiunii respective cu cel puțin 15 ore până la plecarea trenului;

b) restituie documentul de călătorie (biletul) pentru călătoria retur în punctul de procurare a acestuia cu cel puțin 24 ore până la plecarea trenului;

Costul biletului și 50% din costul suplimentului de pat, dacă călătorul:

renunță la călătorie din motive personale și a prezentat CCE/ documentul de călătorie (biletul) pentru introducerea mențiunii respective într-un interval de timp mai mic decât 15 ore, însă nu mai târziu, decât cu 4 ore până la plecarea trenului.

Costul biletului, fără costul suplimentului de pat, dacă călătorul:

a) renunță la călătorie din motive personale, însă a prezentat CCE/documentul de călătorie (biletul) pentru introducerea mențiunii mai târziu decât cu 4 ore până la plecarea trenului;

b) restituie documentul de călătorie (biletul) pentru călătoria retur în punctul de procurare a acestuia mai târziu decât cu 24 ore, însă până la plecarea trenului;

c) a întârziat la tren cu cel mult 3 ore, iar în caz de boală sau accident - cu cel mult 3 zile din

momentul plecării trenului și a prezentat documentele ce confirmă acest fapt.

### **Pentru documentele de călătorie întocmite la trenul nr. 105/106 Chișinău-București-Chișinău:**

Costul biletului și a suplimentului de pat, în cazul în care modificarea condițiilor de transport sa produs din motive neprevăzute de călător (boală, accident).

Costul biletului și a suplimentului de pat, în cazul în care călătorul refuză începerea călătoriei și a prezentat documentul de călătorie pentru introducerea mențiunii respective cu cel puțin 6 ore până la plecarea trenului. În cazul nerespectării termenului indicat se restituie numai costul biletului, în condiția introducerii mențiunii până de expirarea valabilității acestuia, iar costul suplimentului de pat nu se restituie.

Termenele de restituire a mijloacelor bănești – până la 30 zile calendaristice din momentul depunerii cererii de restituire.

Reîntocmirea comenzii electronice pentru altă dată a plecării trenului, se efectuează prin operația de restituire a CCE la casa gării în modul expus mai sus, și procurarea unui alt document de călătorie.

## **8. Norme administrative de pașaport (Vize) și reguli vamale.**

Călătorul este obligat să se conformeze normelor administrative: de pașaport (inclusiv și celor de vize), regulilor vamale etc., stabilite pentru călătoria cu transportul feroviar în trafic internațional, atât în ceea ce-l privește pe el însuși cât și în ceea ce privește bagajul inclusiv și cel de mână. Transportatorul nu are dreptul de a monitoriza respectarea acestor reguli, cu excepția celor prevăzute de acordurile internaționale în domeniul transportului feroviar și nu poartă răspundere pentru neexecutarea acestor reguli de către călători.

Până la întocmirea călătoriei în trafic internațional precizați procedura de traversare a frontierei de stat la organele executive competente sau la secțiile consulare ale ambasadelor respective.