

## INFORMATII PRIVIND POLITICA DE RESTITUIRE

### 1. Restituirea integrala a biletelor cu plata online

Calatorii au posibilitatea de a anula rezervarile cu plata online, astfel:

1.1 . Solicitand anularea biletelor cu plata online cat si returnarea platii acestora, pe una din adresele de e-mail [retur@softrans.ro](mailto:retur@softrans.ro), [info@softrans.ro](mailto:info@softrans.ro) [rezervari@softrans.ro](mailto:rezervari@softrans.ro), in care se ataseaza confirmarea platii online, cu respectarea urmatoarelor conditii:

- solicitarea se va face cel tarziu cu 30 de minute inainte de ora plecarii trenului din prima statie de pe traseu(Craiova/Brasov/Constanta);
- restituirea sumei platite se face pentru toti calatorii ce apartin de rezervarea pentru care se face cererea de restituire a sumei platite online.
- pentru biletele achizitionate cu factura fiscala, obligatoriu in cererea de restituire se va face si mentiunea "emis cu factura fiscala nr....."
- solicitarile efectuate dupa termenul limita nu se vor solutiona pozitiv.
- dupa creditarea sumei de bani achitate, utilizatorul va primi un email de confirmare "Creditare acceptata". Suma restituita va fi virata in contul asociat cardului utilizat la plata biletelor in cel mult 15 zile lucratoare de la data creditarii sumei achitate.

1.2 . Anularea rezervarii cu plata online, din profilul de utilizator al serviciului "Rezervare bilete" accesand sectiunea "Profilul meu" cu respectarea urmatoarelor conditii:

- anularea rezervarii trebuie facuta cel tarziu cu 30 minute inainte de ora plecarii trenului din prima statie de pe traseu(Craiova/Brasov/Constanta);
- restituirea sumei platite se face pentru toti calatorii ce apartin de rezervarea pentru care se face cererea de restituire a sumei platite online.
- solicitarile efectuate dupa termenul limita nu se vor solutiona pozitiv.
- dupa creditarea sumei de bani achitate, utilizatorul va primi un email de confirmare "Creditare acceptata". Suma restituita va fi virata in contul asociat cardului utilizat la plata biletelor in cel mult 15 zile lucratoare de la data creditarii sumei achitate.

### 2. Restituirea partiala a biletelor cu plata online

2.1 Solicitand anularea biletelor cu plata online cat si returnarea platii acestora, pe una din adresele de e-mail [retur@softrans.ro](mailto:retur@softrans.ro), [info@softrans.ro](mailto:info@softrans.ro) [rezervari@softrans.ro](mailto:rezervari@softrans.ro), cu respectarea urmatoarelor conditii:

- solicitarea se va face cel tarziu cu 30 de minute inainte de ora plecarii trenului din prima statie de pe traseu(Craiova/Brasov/Constanta);
- in solicitarea returnarii pe e-mail, se va atasa confirmarea platii online;
- restituirea se poate face pentru unul sau mai multi calatori ce apartin de rezervarea pentru care se face cererea de restituire a sumei platite online.
- se va specifica in solicitare ce serie si/sau tip de reducere a biletului se doreste a fi anulat si suma care trebuie credita.
- pentru biletele achizitionate cu factura fiscala, in cererea de restituire se va face si mentiunea "emis cu factura fiscala nr.....".
- solicitarile efectuate dupa termenul limita nu se vor solutiona pozitiv.
- dupa creditarea sumei de bani platite online, utilizatorul va primi un email de confirmare "Creditare acceptata". Suma restituita va fi virata in contul asociat cardului utilizat la plata biletelor in cel mult 15 zile lucratoare de la data creditarii sumei achitate.

### **3. Restituirea integrala/partiala a biletelor platite la agentia Archie Travel**

Solicitarea se va face anticipat prin email la [office@archietravel.ro](mailto:office@archietravel.ro) cel tarziu cu 24 ore inainte de data calatorie. Daca, in ziua calatoriei s-au prezentat in tren mai putini calatori decat au fost inscrisi pe bilet, restituirea pentru calatorii absenti nu mai poate fi facuta.

### **4. Restituirea biletelor achizitionate online, in cazul modificarii circulatiei trenurilor**

4.1 Returnarile sumelor de bani platite online se vor face in cazul in care apar modificari in circulatia trenurilor (anulari, etc.) acestea fiind cunoscute si anuntate prin email calatorilor afectati.

4.2 In cazul in care exista o varianta alternativa de a circula cu un alt tren operat de Softrans, calatorul care a efectuat plata online, dupa primirea e-mailului cu instiintarea de anulare, are obligatia de a raspunde pozitiv/ negativ la propunerea societatii prin email la [info@softrans.ro](mailto:info@softrans.ro) . Raspunsul trebuie dat in timp util, inainte de ora plecarii trenului din statia de imbarcare.

- In cazul acceptarii propunerii societatii, calatorul are obligatia ca in momentul calatoriei sa prezinte Sefului de tren/Conducatorului, pe langa confirmarea rezervarii si raspunsul pozitiv de acceptare a calatoriei cu trenul alternativ.

- In cazul refuzului de catre calator a propunerii societatii pentru trenul alternativ, restituirea banilor se va face integral pentru toate biletele din rezervare. Nu se accepta restituirii partiale.

### **5. Restituirea partiala pentru parcursul neefectuat**

Se va face atunci cand circulatia unui tren este intrerupta in parcurs. Restituirea se va face pentru parcursul neefectuat astfel:

- in cazul platilor online se va face automat in contul asociat cardului utilizat la plata biletelor. Creditarea se va face in prima zi lucratoare dupa data incidentului.

- in cazul platilor in tren se va face pe loc, prin solicitare la Seful de tren/Conducator.