



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

» Linee Ferroviarie del Bacino Sud Piemonte

In vigore dal 01/07/2026

In vigore dal **1 Luglio 2026**

Indice

PARTE I – NORME GENERALI	6
1.0 DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE	6
2.0 ASSETTO NORMATIVO NAZIONALE E REGIONALE	6
3.0 IL CONTRATTO DI TRASPORTO	8
4.0 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO	8
4.1 OBBLIGHI DEL PASSEGGERO IN STAZIONE	9
4.2 OBBLIGHI DEL PASSEGGERO A BORDO TRENO O SERVIZIO SOSTITUTIVO	9
4.3 IRREGOLARITÀ DI VIAGGIO	10
4.4 RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO	10
4.5 CUSTODIA DEI BAGAGLI	11
5.0 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI ARENAWAYS	11
5.1 GENERALITÀ – RIFERIMENTI NORMATIVI	11
5.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL VETTORE	11
5.2.1 Responsabilità per danno alle persone	11
5.2.2 Responsabilità per danno nelle cose	12
5.2.3 Altre responsabilità	12
6.0 ITINERARI E TARIFFE	13
6.1 SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	13
6.2 SERVIZI A MERCATO E CHARTER	13
7.0 L'INFORMAZIONE AL PASSEGGERO	14
7.1 SITO INTERNET DI ARENAWAYS	14
7.2 INFORMAZIONI IN TEMPO REALE (ARENAWAYS INFORMA)	15
7.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI (ARENAWAYS RISPONDE)	15
7.4 CORNER LIS (ARENAWAYS RISPONDE LIS)	16
7.5 PUNTO VENDITA FISICO (ARENAWAYS C'E)	16
8.0 IL CONTROLLO DEI TITOLI DI VIAGGIO	17
9.0 SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO	18
10.0 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	18
11.0 RICHIESTA FATTURA	18
PARTE II – NORME SPECIFICHE DI SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SULLE LINEE LFS	19
1.0 CANALI DI VENDITA E MODALITÀ DI PAGAMENTO	19
1.1 CANALI DIGITALI DI ARENAWAYS	19
1.2 RETE DI VENDITA FISICA	19
1.3 ALTRI CANALI DI VENDITA DIGITALI	20
2.0 TITOLI DI VIAGGIO	20
2.1 CONSIDERAZIONI GENERALI	20
2.2 TIPOLOGIE DI TITOLI DI VIAGGIO SOLO TRENO	21
2.2.1 Corsa singola digitale	21
2.2.2 Corsa singola cartacea	21
2.2.3 Acquisto biglietto corsa singola andata e ritorno	22

2.2.4	Abbonamenti digitali Arenaways "solo treno"	22
2.3	TIPOLOGIE DI TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI	22
2.3.1	Tariffa Piemonte Integrato - Abbonamenti Treno+Bus BIP cartacei	22
2.3.2	Tariffa Piemonte Integrato - Abbonamenti Treno+Bus BIP virtuali	24
2.3.3	BIP Credito Trasporti	25
2.4	EMISSIONE E DUPLICATO TESSERA BIP	25
2.5	BIGLIETTI ACQUISTATI A BORDO TRENO	26
2.5.1	Sovrapprezzo	26
2.5.2	Stazioni senza adeguata rete di vendita	27
2.5.3	Mancato avviso	27
2.6	TITOLI DI LIBERA CIRCOLAZIONE E SPECIALI	27
2.6.1	Titolari di tessera BIP di Libera Circolazione	27
2.6.2	Titolari di tessera EU Disability Card	27
2.6.3	Persone delle Forze dell'Ordine e Forze Armate	28
2.6.4	Libera circolazione per dipendenti della Regione Piemonte	29
2.6.5	Tessere di libera circolazione emesse da altri operatori/aziende del settore ferroviario nazionale o internazionale	29
3.0	RIDUZIONI	29
3.1	BAMBINI E RAGAZZI	29
3.2	GRUPPI E GRUPPI SCOLASTICI	30
3.2.1	Gruppi scolastici	30
3.2.2	Gruppi ordinari	31
3.3	ABBONAMENTI INTEGRATIVI FORMULA	31
3.4	ABBONAMENTI OVER 65	32
4.0	IRREGOLARITA ED ABUSI	32
4.1	SANZIONI AI PASSEGGERI PER MANCANZA DI BIGLIETTO VALIDO O CONVALIDATO	32
4.2	SANZIONE PER DANNEGGIAMENTO, DETERIORAMENTO O INSUDICIAMENTO	33
5.0	CAMBIO BIGLIETTO E ABBONAMENTO – MODIFICHE AL CONTRATTO DI TRASPORTO	34
5.1	CAMBI DEI BIGLIETTI DIGITALI DI CORSA SINGOLA	34
5.2	CAMBI DEI BIGLIETTI CARTACEI	34
5.3	CAMBI ABBONAMENTI ARENAWAYS DIGITALI "SOLO TRENO"	34
5.4	BIGLIETTI E ABBONAMENTI TARIFFA PIEMONTE INTEGRATO BIP	35
6.0	RIMBORSI	35
6.1	RIMBORSO SENZA TRATTENUTE PER RINUNCIA AL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE AL VETTORE O PER ORDINE DELL'AUTORITA PUBBLICA	35
6.1.1	Generalità	35
6.1.2	Biglietti di corsa singola	36
6.1.3	Abbonamento Arenaways "solo treno"	36
6.1.4	Abbonamento tariffa Piemonte Integrato BIP Bus+Treno	37
6.2	RIMBORSO DEL BIGLIETTO CON TRATTENUTE PER RINUNCIA AL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE AL PASSEGGERO	37
6.2.1	Generalità	37
6.2.2	Biglietti digitali di corsa singola	38
6.2.3	Biglietti cartacei di corsa singola	38
6.2.4	Abbonamento Arenaways "solo treno"	38
6.2.5	Rimborso per acquisto errato	39
6.2.6	Abbonamento tariffa Piemonte Integrato BIP Bus+Treno	39

6.3	Titoli di viaggio esclusi dal rimborso	39
7.0	INDENNITA PER RITARDO	39
7.1	BIGLIETTI DI CORSA SINGOLA	39
7.2	ABBONAMENTI.....	41
8.0	BONUS E ALTRE INDENNITA.....	41
8.1	INDENNITA PER PMR	41
8.2	BONUS CLIMATIZZAZIONE	42
9.0	ASSISTENZA AL PASSEGGERO.....	43
9.1	INTERRUZIONI DI LINEA, SOPPRESSIONI, MANCATE COINCIDENZE, PARTENZA RITARDATA O PREVEDIBILE RITARDO ALL'ARRIVO A DESTINAZIONE SUPERIORI A 60 MINUTI	43
9.2	ASSISTENZA AL PASSEGGERO E SERVIZI SOSTITUTIVI.....	43
9.3	ACCESSIBILITA DEL TRENO A PERSONE CON RIDOTTA MOBILITA O DISABILITA	45
9.3.1	Contesto operativo.....	45
9.3.2	Richiesta del servizio ad Arenaways.....	45
9.3.3	Richiesta aggiuntiva del servizio a RFI per le Stazioni di Cuneo e Savigliano	46
10.0	ARENAWAYS ACCOMPAGNA.....	46
11.0	BAGAGLI E TRASPORTO DI ANIMALI.....	47
11.1	GENERALITA.....	47
11.2	TRASPORTO BAGAGLI	47
11.2.1	Custodia dei bagagli – Responsabilità.....	48
11.2.2	Irregolarità ed abusi	48
11.3	TRASPORTO DI ANIMALI VIVI.....	48
11.3.1	Trasporto di piccoli animali nell'apposito contenitore.....	48
11.3.2	Trasporto di cani di qualunque taglia.....	49
11.3.3	Canì da assistenza.....	49
11.3.4	Condizioni di utilizzo del biglietto per il trasporto del cane.....	49
11.4	BICICLETTE E DISPOSITIVI PER LA MICROMOBILITA.....	50
11.4.1	Trasporto gratuito di biciclette e monopattini (pieghevoli o smontati) inferiore a 80x120x45 cm 50	
11.4.2	Trasporto di biciclette non pieghevoli o che superano le dimensioni di 80x120x45 cm	50
11.4.3	Accesso ai treni.....	50
12.0	RECLAMI.....	51
12.1	GENERALITA.....	51
12.2	INDENNITA PER MANCATA O TARDIVA RISPOSTA AL RECLAMO	52
12.3	RECLAMI DIRETTI ALL'AUTORITA DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI.....	53
12.4	PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	54
13.0	OGGETTI SMARRITI.....	54
13.1	PORTALE FIND MY LOST	55
PARTE III – NORME SPECIFICHE DI SERVIZIO TRENI SPECIALI E CHARTER.....		55
1.0	GENERALITA.....	55
1.1	TRENI CHARTER	56
2.0	CANALI DI VENDITA E MODALITA DI PAGAMENTO.....	57
3.0	TITOLI DI VIAGGIO	57
3.1	CONSIDERAZIONI GENERALI.....	57

3.2	TIPOLOGIE DI TITOLI DI VIAGGIO.....	58
3.2.1	Corsa singola digitale.....	58
3.2.2	Biglietti acquistati a bordo treno.....	58
3.3	TITOLI DI LIBERA CIRCOLAZIONE E SPECIALI.....	58
4.0	DISCIPLINA SPECIFICA PER I SERVIZI STAGIONALI.....	58
4.1	TRENO DELLA NEVE.....	58
4.2	TRENO VIAMARE.....	59
5.0	RIDUZIONI.....	61
5.1	BAMBINI E RAGAZZI	61
5.2	GRUPPI E GRUPPI SCOLASTICI.....	61
6.0	IRREGOLARITA ED ABUSI.....	62
6.1	SANZIONI AI PASSEGGERI PER MANCANZA DI BIGLIETTO VALIDO.....	62
6.2	SANZIONE PER DANNEGGIAMENTO, DETERIORAMENTO O INSUDICIAMENTO	62
7.0	MODIFICHE AL CONTRATTO DI TRASPORTO	62
7.1	CAMBIO DEI BIGLIETTI DI CORSA SINGOLA	62
8.0	RIMBORSI.....	63
8.1	RIMBORSO SENZA TRATTENUTE PER RINUNCIA AL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE AL VETTORE O PER ORDINE DELL'AUTORITÀ PUBBLICA	63
8.2	RIMBORSO DEL BIGLIETTO CON TRATTENUTE PER RINUNCIA AL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE AL PASSEGGERO.....	63
9.0	INDENNITA PER RITARDO.....	63
10.0	ASSISTENZA AL PASSEGGERO.....	64
10.1	ACCESSIBILITÀ AL TRENO A PERSONE CON RIDOTTA MOBILITÀ O DISABILITÀ.....	64
11.0	BAGAGLI E TRASPORTO DI ANIMALI.....	64
11.1	TRASPORTO DI BICICLETTE E DISPOSITIVI PER LA MICROMOBILITÀ.....	64
11.2	TRASPORTO DI SCI, SNOWBOARD E ATTREZZATURE SPORTIVE.....	65
12.0	RECLAMI.....	65
13.0	OGGETTI SMARRITI.....	65
	Allegato I – Tariffe in Vigore	66
	Allegato II – Abbonamenti a tariffa scontata.....	68

PARTE I – NORME GENERALI

1.0 DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto ("CGDT") disciplinano i servizi di trasporto ferroviario passeggeri effettuati da Arenaways – Longitude Holding S.r.l., con sede legale in Torino, Piazza Adriano 12, P. IVA 12386900018 ("ARENAWAYS"), nell'ambito del Contratto di Servizio di Trasporto Pubblico Locale stipulato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese ("AMP") per l'esercizio sulle Linee Ferroviarie del Bacino Sud ("LFS"), nonché i servizi ulteriori svolti nel perimetro del medesimo Contratto ai sensi dell'Articolo 17, comprendenti servizi a mercato e servizi charter.

Oggetto del Contratto di Servizio LFS è l'esecuzione del servizio di TPL lungo le seguenti linee ferroviarie: Cuneo-Saluzzo-Savigliano e Ceva-Ormea.

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto si applicano pertanto:

- Ai servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) svolti nell'ambito del Contratto di Servizio LFS;
- Ai servizi speciali a mercato e ai servizi charter effettuati da Arenaways all'interno del perimetro del Contratto LFS ai sensi dell'Articolo 17, su autorizzazione dell'AMP.

Le presenti CGDT sono consultabili sui principali canali di contatto di Arenaways.

2.0 ASSETTO NORMATIVO NAZIONALE E REGIONALE

I servizi di trasporto ferroviario forniti nello scopo delle presenti CGDT vengono disciplinati da norme europee, nazionali e regionali (Regione Piemonte).

Inoltre, costituiscono anche fonte fondamentale la decisione e le delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ("ART") quale ente statale incaricato delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto e dei contenuti minimi dei diritti degli utenti nei confronti dei gestori dei servizi.

Costituiscono principali fonti legislative delle CGDT:

- Decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753, relativo a "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto";
- Regolamento (UE) n. 782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- Regolamento (UE) n. 692 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 28 aprile 2021 che istituisce il programma Cittadini, uguaglianza, diritti e valori e abroga il regolamento (UE) n.1381/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio e il regolamento (UE) n. 390/2014 del Consiglio;
- Decreto Legislativo 17 aprile 2014, n. 70, relativo alla "Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento CE 1371/2007";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 novembre 2020 "Definizione dei criteri per il rilascio della Carta europea della disabilità in Italia";
- Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422, "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Disposizioni rilevanti del Codice Civile in materia di contratto di trasporto;
- Delibera ART del 25 ottobre 2018, n. 106, sulle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie;
- Delibera ART dell'8 febbraio 2018, n. 16, sulle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico;
- Legge della Regione Piemonte del 4 gennaio 2000, n. 1, "Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422";
- Ulteriori provvedimenti normativi e regolatori applicabili, anche sopravvenuti, in materia di sicurezza ferroviaria, accessibilità, tutela dei passeggeri e qualità del servizio.

3.0 IL CONTRATTO DI TRASPORTO

Con il contratto di trasporto, Arenaways si obbliga, ai sensi delle disposizioni del Codice Civile e della normativa europea e nazionale applicabile, a trasportare il viaggiatore dalla stazione di origine alla stazione di destinazione indicate nel titolo di viaggio, secondo le modalità, gli orari e le condizioni previste per il servizio prescelto.

Il contratto di trasporto si intende concluso nel momento in cui il passeggero acquista, direttamente o tramite rivenditori autorizzati, uno o più titoli di viaggio emessi da Arenaways. Il contratto può essere concluso tramite canali fisici o digitali.

Il titolo di viaggio:

- Costituisce prova della conclusione del contratto di trasporto e del relativo contenuto, fino a prova contraria;
- Legittima il passeggero ad usufruire esclusivamente del servizio, della data, della tratta e della classe o tipologia di servizio indicati;
- Può essere emesso in formato cartaceo o elettronico.

Nei servizi a mercato e charter effettuati ai sensi dell'Articolo 17 del Contratto di Servizio LFS, il titolo di viaggio può essere nominativo, riservato a categorie determinate di utenti o emesso nell'ambito di accordi commerciali con soggetti terzi organizzatori del viaggio; in tali casi il contratto di trasporto resta comunque intercorrente tra il passeggero e Arenaways, salvo diversa espressa previsione contrattuale.

L'assenza, l'irregolarità, l'alterazione o la perdita del titolo di viaggio non esonerano il passeggero dal rispetto integrale delle presenti CGDT, né dagli obblighi di pagamento e dalle eventuali regolarizzazioni previste.

4.0 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

Il passeggero è tenuto al rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di trasporto ferroviario, nonché delle presenti CGDT.

In particolare, il passeggero deve attenersi alle disposizioni del D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753 (Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto) nonché alle istruzioni impartite dal personale ferroviario, dal gestore dell'infrastruttura e dal gestore della stazione.

4.1 OBBLIGHI DEL PASSEGGERO IN STAZIONE

In ambito stazione, il passeggero deve:

- Esibire il titolo di viaggio ed un valido documento di identità, ove richiesto;
- Attenersi alle istruzioni impartite dal personale di Arenaways e dal gestore dell'infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.;
- Accedere esclusivamente alle aree aperte al pubblico e non oltrepassare le zone interdette o riservate.

4.2 OBBLIGHI DEL PASSEGGERO A BORDO TRENO O SERVIZIO SOSTITUTIVO

A bordo del treno o di eventuali servizi sostitutivi, il passeggero deve:

- Attenersi alle istruzioni fornite dal personale di Arenaways;
- Rispettare le norme di sicurezza in occasione della salita e della discesa dai treni (o servizi sostitutivi);
- Corrispondere al personale di bordo incaricato le somme richieste, comprese le penalità comunque denominate, laddove sia trovato sprovvisto di titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio non idoneo e venga ammesso alla regolarizzazione. Nel caso in cui il passeggero non provveda direttamente a bordo treno (o servizio sostitutivo), può essere consentito, previa identificazione, il proseguimento del viaggio con il pagamento degli importi dovuti per irregolarità di viaggio presso l'Arenaways C'è di Saluzzo negli orari di apertura al pubblico o utilizzando l'apposito bollettino di conto corrente allegato al verbale;
- Mostrare il titolo di viaggio e l'eventuale documento di identità al personale ferroviario che ne faccia richiesta (o servizio sostitutivo);
- Non salire o scendere in fermate non risultanti nell'orario ufficiale;
- Lasciare liberi i posti riservati alle persone con disabilità e a ridotta mobilità;
- Non arrecare disturbo agli altri passeggeri con dispositivi elettronici (cellulare, smartphone, tablet, etc.) o usando un tono di voce elevato;
- Non sostare nei vestiboli, nei passaggi intercomunicanti fra le vetture, sui gradini per la salita e discesa dei passeggeri, nelle toilette;

- Non accedere alle aree riservate al personale del treno (o servizio sostitutivo);
- Non azionare allarmi o dispositivi di emergenza al di fuori dei casi effettivamente necessari;
- Non danneggiare, deteriorare o sporcare le vetture e gli ambienti del treno (o servizio sostitutivo), nonché i loro arredi ed accessori;
- Rispettare il divieto di fumo, ivi incluso il divieto di utilizzare le sigarette elettroniche;
- Tenere un comportamento idoneo a preservare l'incolumità propria e degli altri passeggeri e vigilare sui minori e sulle persone poste sotto la sua responsabilità;
- Sorvegliare gli animali che viaggiano al proprio seguito, avendo cura che non arrechino disturbo e/o danni a persone e cose e non occupare, anche con l'apposito trasportino, posti riservati ai passeggeri;
- Usare in generale tutte le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza ed incolumità proprie, delle persone, degli animali e delle cose che sono sotto la sua custodia.

4.3 IRREGOLARITA DI VIAGGIO

Il passeggero trovato sprovvisto di titolo di viaggio valido o in possesso di titolo non idoneo è tenuto al pagamento delle somme dovute, incluse eventuali penalità o sovrapprezzi previsti dalle presenti CGDT.

Qualora non provveda al pagamento immediato a bordo, il personale può consentire la prosecuzione del viaggio previa identificazione, con obbligo di pagamento degli importi dovuti secondo le modalità indicate nel verbale di accertamento.

4.4 RESPONSABILITA DEL PASSEGGERO

Il passeggero è responsabile nei confronti di Arenaways per ogni danno causato:

- Dall'inosservanza degli obblighi previsti dal presente articolo;
- Dalla violazione di norme di legge o di provvedimenti delle Autorità;
- Da oggetti, bagagli, animali o persone poste sotto la sua custodia.

In caso di danni, il passeggero è tenuto al relativo risarcimento, fatto salvo l'eventuale esercizio di ulteriori azioni previste dalla legge e senza pregiudizio per i danni eventualmente arrecati al gestore dell'infrastruttura, al gestore della stazione o a terzi.

4.5 CUSTODIA DEI BAGAGLI

Il passeggero è tenuto alla custodia dei propri bagagli per l'intera durata del viaggio.

Arenaways non risponde di furti, smarrimenti o danneggiamenti dei bagagli non consegnati formalmente in custodia, né delle conseguenze derivanti dall'inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo.

5.0 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI ARENAWAYS

5.1 GENERALITÀ – RIFERIMENTI NORMATIVI

La responsabilità di Arenaways quale vettore ferroviario è disciplinata dal Regolamento (UE) 2021/782, dalla normativa nazionale applicabile, ivi inclusa la Legge 4 aprile 1935, n. 911, per quanto compatibile, nonché dalle pertinenti disposizioni del Codice Civile.

Le disposizioni del presente articolo si applicano ai servizi TPL LFS e ai servizi a mercato e charter effettuati ai sensi dell'Articolo 17 del Contratto di Servizio LFS.

5.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL VETTORE

5.2.1 Responsabilità per danno alle persone

Arenaways risponde dei danni alla persona subiti dal passeggero in conseguenza di un incidente connesso all'esercizio ferroviario, nei limiti e secondo le condizioni previste dalla normativa europea e nazionale applicabile.

La responsabilità è esclusa qualora il danno derivi da causa non imputabile ad Arenaways, da fatto del passeggero o da fatto di terzi estraneo alla sfera organizzativa del vettore.

5.2.2 Responsabilità per danno nelle cose

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. Arenaways risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Arenaways è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa di Arenaways.

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità e a ridotta mobilità o di lesioni dei cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e da persone a ridotta mobilità di cui Arenaways è responsabile e tenuta a rispondere, il risarcimento comprende:

- Il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;
- Il costo del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito ed eventuali cure mediche;
- I costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza.

Ove possibile, Arenaways compie rapidamente ogni ragionevole sforzo per contenere e gestire la situazione di disagio generata.

Agli effetti della responsabilità, Arenaways non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio: denaro contante, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

5.2.3 Altre responsabilità

Per tutte le altre responsabilità del vettore, incluso interruzioni, soppressioni, mancate coincidenze, assistenza al passeggero, servizi sostitutivi, accessibilità PMR e persone con disabilità, rimborsi, indennità e reclami si fa riferimento alla Parte II – Norme specifiche.

6.0 ITINERARI E TARIFFE

6.1 SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

I titoli di viaggio relativi ai servizi di TPL per il servizio LFS sono rilasciati per l'itinerario, il treno e gli orari richiesti dal passeggero, purché compresi tra le soluzioni di viaggio offerte da Arenaways.

Il servizio ferroviario LFS attualmente comprende il servizio ferroviario sulla linea Cuneo-Savigliano via Saluzzo, con le seguenti fermate intermedie: Busca, Costigliole, Verzuolo, Manta e Saluzzo.

L'elenco delle fermate e degli orari è quello risultante dall'orario ufficiale vigente, come pubblicato sui canali informativi di Arenaways e dell'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Le tariffe applicabili ai servizi TPL sono determinate e approvate dall'Agenzia della Mobilità Piemontese ("AMP") in conformità alla normativa regionale vigente.

Alla data di redazione delle presenti CGDT, le tariffe sono quelle approvate con Deliberazione della Giunta Regionale del 4 novembre 2013, n. 13-6608 (Allegato A), come successivamente adeguate e aggiornate con Deliberazioni dell'AMP, inclusa la Delibera del Consiglio di Amministrazione AMP n. 8/2026, nonché eventuali ulteriori atti deliberativi.

Le tariffe hanno validità annuale dal 1 Luglio al 30 Giugno dell'anno successivo, salvo diversa determinazione dell'AMP. Le tariffe vigenti sono consultabili:

- Sul sito internet www.arenaways.it;
- Nell'Allegato 1 delle presenti CGDT;
- Presso i canali di vendita autorizzati.

6.2 SERVIZI A MERCATO E CHARTER

Per i servizi a mercato e charter effettuati ai sensi dell'Articolo 17 del Contratto di Servizio LFS:

- Gli itinerari possono includere tratte, fermate o servizi non rientranti nella programmazione LFS;
- Le tariffe sono liberamente determinate da Arenaways secondo criteri commerciali, in funzione della tipologia di servizio, della domanda, della stagionalità e delle eventuali prestazioni accessorie incluse.

Tali tariffe non sono soggette al regime tariffario regionale, fermo restando il rispetto delle disposizioni inderogabili in materia di diritti dei passeggeri e l'approvazione di tali tariffe da parte dell'AMP.

Le condizioni economiche e le eventuali limitazioni di utilizzo dei titoli di viaggio relativi ai servizi a mercato e charter sono indicate nei rispettivi canali di vendita e nella Parte III delle presenti CGDT.

7.0 L'INFORMAZIONE AL PASSEGGERO

Arenaways garantisce ai passeggeri un'informazione adeguata, chiara e accessibile prima, durante e dopo il viaggio, nel rispetto della normativa europea, nazionale e dei provvedimenti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti. Le informazioni fornite riguardano, in particolare:

- I diritti dei passeggeri previsti dalla normativa vigente;
- Gli orari e le condizioni di viaggio;
- Le condizioni tariffarie applicabili;
- Le modalità di accesso ai servizi per persone con disabilità o a ridotta mobilità;
- Le condizioni di trasporto di biciclette e animali;
- I servizi disponibili a bordo;
- Eventuali ritardi, interruzioni, soppressioni, scioperi e servizi minimi garantiti;
- Le procedure per oggetti smarriti;
- Le modalità di presentazione dei reclami e richiesta di rimborsi o indennità.

Le presenti disposizioni si applicano ai servizi TPL LFS e, per quanto compatibili, ai servizi a mercato e charter effettuati ai sensi dell'Articolo 17 del Contratto di Servizio LFS.

7.1 SITO INTERNET DI ARENAWAYS

Il sito internet ufficiale www.arenaways.it costituisce il principale canale informativo e di accesso ai servizi offerti da Arenaways. Attraverso il sito è possibile:

- Consultare orari e informazioni aggiornate sui servizi LFS;

- Acquistare titoli di viaggio (corsa singola, andata e ritorno, abbonamenti);
- Consultare condizioni tariffarie e promozioni;
- Accedere alle procedure di rimborso e reclamo;
- Visualizzare in tempo reale aggiornamenti sullo stato della circolazione nella sezione Infomobilità.

Le informazioni possono essere rese disponibili anche tramite ulteriori canali digitali e social ufficiali di Arenaways.

7.2 INFORMAZIONI IN TEMPO REALE (ARENAWAYS INFORMA)

Arenaways utilizza strumenti di comunicazione digitale, inclusi canali di messaggistica istantanea e social media ufficiali, per fornire agli utenti iscritti aggiornamenti in tempo reale relativi ai servizi TPL quali ritardi, eventi meteorologici avversi, modifiche alla circolazione o scioperi.

Tali strumenti hanno natura integrativa e non sostituiscono gli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente.

7.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI (ARENAWAYS RISPONDE)

Il servizio di attenzione al cliente "Arenaways Risponde" è disponibile per tutti i viaggiatori di Arenaways telefonicamente, chiamando il numero +39 090.2131.588 dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 20:45. Il costo della chiamata da rete mobile varia in funzione del gestore telefonico del cliente.

Tramite gli operatori di Arenaways Risponde è possibile:

- Acquistare la totalità dei titoli di viaggio digitali "solo treno" di corsa singola, andata e ritorno, abbonamenti e PMR;
- Richiedere il rimborso dei biglietti ove previsto;
- Ricevere informazioni sulla procedura di ricerca in caso di oggetti dimenticati a bordo treno;
- Ricevere informazioni sulle modalità di acquisto ed eventuale risoluzione di problemi in fase di acquisto;
- Effettuare modifiche al biglietto come cambio data/ora ove previsto;
- Ricevere informazioni sul servizio e sugli orari.

7.4 CORNER LIS (ARENAWAYS RISPONDE LIS)

Il servizio di attenzione al cliente Arenaways Risponde dispone di un corner LIS riservato ai clienti sordi, dedicato all'acquisto dei titoli di viaggio, all'assistenza ai passeggeri ed al rilascio di informazioni inerenti al servizio ed alle offerte commerciali di Arenaways.

A seguito dell'invio di un **SMS** di richiesta al numero **+393473587459**, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45, i clienti ricevono una **videochiamata** da un operatore Arenaways interprete LIS entro 24 ore.

Le **videochiamate** con operatore Arenaways interprete LIS al numero +393473587459 possono essere effettuate anche senza appuntamento nelle seguenti fasce orarie:

- Martedì dalle 8:30 alle 13:30;
- Giovedì dalle 13:30 alle 15:30;
- Sabato dalle 15:30 alle 20:45.

Il servizio è attivo anche tramite **WhatsApp** (<https://wa.me/393455927468>), **Telegram** (<https://t.me/+393455927468>) e **FaceTime** (+393455927468).

Per messaggi e videochiamate, in caso di assenza di copertura o di eccessivo traffico telefonico, Arenaways Risponde LIS ricontatta il cliente non oltre 24 ore dalla richiesta.

7.5 PUNTO VENDITA FISICO (ARENAWAYS C'E)

"Arenaways C'è" è il punto vendita principale di Arenaways sul territorio ed è locato presso Visit Saluzzo, in Piazza Buttini, 1/A a Saluzzo, a circa 200 metri di distanza dalla Stazione Ferroviaria. Il punto vendita è facilmente riconoscibile. L'orario di apertura è disponibile sul sito internet www.arenaways.it. Presso l'Arenaways C'è di Saluzzo è possibile:

- Ottenere informazioni su titoli di viaggio, servizi e proposte commerciali offerti da Arenaways;
- Acquistare biglietti di corsa singola;
- Acquistare abbonamenti ("solo treno" e/o integrati BIP);
- Rimborsare e cambiare una prenotazione, secondo quanto previsto dal proprio biglietto;
- Richiedere il rilascio, l'emissione e la duplicazione di tessere BIP.

8.0 IL CONTROLLO DEI TITOLI DI VIAGGIO

I passeggeri devono salire a bordo dei treni (o servizi sostitutivi) già muniti di regolare titolo di viaggio. Il controllo dei titoli di viaggio può avvenire a bordo dei treni e nell'ambito delle stazioni ferroviarie, sia in ingresso che in uscita.

Nell'esercizio delle operazioni di controlleria il personale di Arenaways è pubblico ufficiale. In materia si applica quanto previsto dalle leggi nazionali (in particolare il DPR dell'11 luglio 1980, n. 753 recante "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto") nonché la legge regionale (in particolare la Legge della Regione Piemonte del 4 gennaio 2000, n. 1 "Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422").

Nel caso di titoli di viaggio emessi in modalità digitale, il passeggero deve fornire il codice identificativo o il QR Code ricevuto al momento dell'acquisto, come previsto nelle norme specifiche.

I passeggeri trovati sprovvisti di titolo di viaggio ovvero in possesso di titolo di viaggio non idoneo per il treno (o servizio sostitutivo) o scaduto, vengono invitati a regolarizzare la propria posizione con il pagamento di quanto previsto nella sezione 2.5 "Biglietti acquistati a bordo treno" – Parte II delle presenti CGDT.

Qualora, ove ammesso, non provvedano a regolarizzare a bordo la loro posizione vengono fatti scendere dal treno (o servizio sostitutivo) alla prima fermata utile ed assoggettati al pagamento di quanto dovuto e previsto dalle presenti CGDT.

I passeggeri trovati in possesso di titolo di viaggio contraffatto o alterato sono sanzionati secondo quanto previsto nelle presenti CGDT e dalla normativa vigente. In questi casi il titolo di viaggio viene ritirato dal personale di controlleria.

I passeggeri muniti di biglietti elettronici, biglietti nominativi e/o a tariffa ridotta, devono in qualsiasi momento essere in grado di provare la loro identità ed il relativo diritto con documenti in corso di validità conformemente alle condizioni che li regolano.

In caso di rifiuto da parte del passeggero a dichiarare le proprie generalità il personale di Arenaways richiederà l'intervento delle competenti Autorità.

In caso di mancata identificazione il cliente non può proseguire il viaggio.

L'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonerano il passeggero dal rispetto integrale delle presenti CGDT. Gli importi aggiuntivi dovuti a titolo di penalità, soprattassa e/o sanzione non sono rimborsabili, né indennizzabili.

Ulteriori dettagli sono forniti nella sezione "Sanzioni" della Parte II delle presenti CGDT.

9.0 SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

Nelle giornate di sciopero Arenaways assicura i servizi minimi del trasporto locale nelle fasce orarie garantite per legge (dalle ore 06.00 alle ore 09.00 e dalle ore 18.00 alle ore 21.00 dei giorni feriali). Tali servizi sono individuati per linea, numero di treno e orario effettivo di partenza e pubblicati sul sito internet nell'apposita sezione "In caso di sciopero".

Verranno, inoltre, effettuati annunci a bordo treno e affisse comunicazioni nelle bacheche delle stazioni interessate.

10.0 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali acquisiti viene effettuato nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali. Le finalità e le modalità del trattamento sono riportate nella specifica informativa di cui il passeggero può prendere visione nella sezione "Informativa sulla privacy" del sito www.arenaways.it.

11.0 RICHIESTA FATTURA

I titoli di viaggio vengono sempre rilasciati unitamente e ricevuta fiscale. I clienti che, ai fini della detrazione, abbiano necessità di ricevere anche fattura devono presentare richiesta entro 24 ore dall'acquisto, compilando l'apposito modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it e indicando: nome e cognome, codice fiscale; partita IVA e codice univoco SDI (se titolare di partita IVA); ragione sociale, codice fiscale, partita IVA e codice univoco SDI (se società); dettagli dell'indirizzo di fatturazione, PNR, estremi del viaggio e importo corrisposto.

La copia di cortesia della fattura sarà inviata all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente, entro il 15 del mese successivo alla data di acquisto.

PARTE II – NORME SPECIFICHE DI SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SULLE LINEE LFS

1.0 CANALI DI VENDITA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

1.1 CANALI DIGITALI DI ARENAWAYS

I principali strumenti per l'acquisto dei titoli di viaggio digitali sono:

- Sito web www.arenaways.it;
- App di Arenaways.

I canali digitali permettono:

- La vendita di biglietti di corsa singola;
- La vendita di abbonamenti "solo treno" e integrati BIP;
- La prima emissione e rinnovo delle tessere BIP.

Il pagamento è consentito con carte di credito, debito e altre modalità disponibili.

1.2 RETE DI VENDITA FISICA

Nelle stazioni ferroviarie del servizio non sono presenti biglietterie all'interno del fabbricato viaggiatori. E comunque disponibile una vasta rete di vendita fisica per l'acquisto dei titoli di viaggio. L'elenco completo e sempre aggiornato dei punti vendita dei titoli di viaggio è pubblicato sul sito www.arenaways.it.

In linea generale, i titoli di viaggio possono essere acquistati presso i seguenti punti vendita autorizzati:

- Punti attenzione al cliente Arenaways C'è;
- Altri punti vendita di Arenaways fisici (agenzie di viaggio, strutture ricettive, etc.);
- Bar, tabaccherie ed edicole aderenti al circuito Mooney su tutto il territorio nazionale.

1.3 ALTRI CANALI DI VENDITA DIGITALI

I titoli di viaggio LFS possono essere acquistati anche tramite applicazioni e piattaforme digitali terze integrate con il sistema di bigliettazione di Arenaways, quali:

- Applicazioni di mobile ticketing;
- Piattaforme di mobilità integrata e pagamento elettronico;
- Canali di vendita di operatori di trasporto multimodale;
- Online Travel Agencies (OTA).

Attraverso tali piattaforme è generalmente possibile acquistare biglietti digitali di corsa singola e, ove previsto, rinnovare abbonamenti integrati.

L'utilizzo delle applicazioni terze richiede registrazione secondo le condizioni previste dal singolo operatore.

La vendita effettuata tramite piattaforme terze è disciplinata dalle condizioni contrattuali del relativo operatore, fermo restando che il contratto di trasporto è concluso tra il passeggero e Arenaways.

2.0 TITOLI DI VIAGGIO

2.1 CONSIDERAZIONI GENERALI

Il contratto di trasporto concluso con Arenaways a norma delle presenti CGDT per l'utilizzo di servizi ferroviari è rappresentato dal titolo di viaggio. All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio il passeggero si obbliga al rispetto delle disposizioni contenute nelle CGDT.

Il titolo di viaggio può essere su supporto cartaceo o digitale (per esempio: file pdf, ticketless, QR Code) a seconda del canale di acquisto utilizzato e dalla tipologia di ciascun biglietto.

Il passeggero ammesso al trasporto deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido per il treno e il giorno di viaggio. Il titolo di viaggio fa fede della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

2.2 TIPOLOGIE DI TITOLI DI VIAGGIO SOLO TRENO

2.2.1 Corsa singola digitale

Il biglietto digitale di corsa singola di Arenaways è acquistabile tramite:

- Il sito internet di Arenaways e gli altri canali digitali;
- Il servizio di attenzione al cliente Arenaways Risponde;
- La rete di vendita fisica e digitale autorizzata (punti Arenaways C'è, punti vendita fisici, OTA, etc.).

Il biglietto digitale è nominativo, personale, incedibile ed **acquistabile fino a massimo 5 minuti prima** della partenza programmata del treno. È valido solamente per il treno selezionato in fase di acquisto e, pertanto, non necessita di alcun check-in a bordo del treno.

Fino ad 1 ora prima dell'orario di partenza programmato del treno acquistato inizialmente, è possibile modificare gratuitamente l'ora e/o la data di viaggio un numero illimitato di volte.

Provvisoriamente, e fino al 31 Dicembre 2026, le modifiche di orario e data devono essere richieste tramite Arenaways Risponde. In alternativa, sempre fino al 31 Dicembre 2026, è possibile accedere al primo treno utile successivo senza richiedere alcuna modifica (sulla stessa origine/destinazione) e avvisando tempestivamente il personale di bordo.

Laddove il treno indicato sul biglietto sia cancellato o in ritardo il passeggero può salire a bordo del primo treno utile (stessa tratta) senza ulteriori oneri.

2.2.2 Corsa singola cartacea

Il biglietto cartaceo di corsa singola di Arenaways è acquistabile tramite i rivenditori ubicati sul territorio ed indicati sul sito internet www.arenaways.it.

Il biglietto cartaceo è personale ed incedibile ed è **acquistabile fino a 5 minuti prima** della partenza programmata del treno. Ha validità di 7 giorni dalla data di acquisto (ad esempio: acquistato domenica vale fino a sabato compreso) e può essere utilizzato una volta sola su tutti i treni aventi stessa origine/destinazione nella validità.

Il biglietto cartaceo deve essere validato a bordo treno al momento della salita presso le validatrici locate nei vestiboli dei treni Arenaways. Se il biglietto risulta già utilizzato il possessore sarà considerato sprovvisto del documento di viaggio.

2.2.3 Acquisto biglietto corsa singola andata e ritorno

È possibile acquistare biglietti di andata e ritorno. In tali casi, i biglietti verranno considerati come due corse singole.

2.2.4 Abbonamenti digitali Arenaways "solo treno"

L'abbonamento digitale di Arenaways permette di effettuare, nei termini della validità, un numero illimitato di corse sulla relazione per la quale è stato rilasciato. Non è valido per i servizi bus di linea. L'abbonamento digitale di Arenaways non è valido per altri operatori ferroviari operanti sulla stessa origine/destinazione (ad esempio, un abbonamento Cuneo-Savigliano permette solo l'utilizzo via Saluzzo).

L'abbonamento è nominativo, personale, incedibile e in corso di viaggio deve essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento. Non è necessaria la validazione a bordo treno.

L'acquisto degli abbonamenti digitali è effettuabile tramite:

- Il sito internet di Arenaways e gli altri canali digitali;
- Il servizio di attenzione al cliente Arenaways Risponde;
- La rete di vendita fisica e digitale autorizzata (punti Arenaways C'è, punti vendita fisici, OTA, etc.).

È consentita l'effettuazione di fermate intermedie.

Gli abbonamenti digitali Arenaways, a seconda della validità, si distinguono in:

- **Settimanale 7 giorni**, valido dal primo giorno di validità scelto fino alle 23:59 del settimo giorno di calendario successivo;
- **Mensile 30 giorni**, valido dal primo giorno di validità scelto fino alle 23:59 del trentesimo giorno di calendario successivo;
- **Annuale 12 mesi**, valido dal primo giorno di validità scelto fino alle 23:59 del trecentosessantacinquesimo giorno di calendario successivo.

2.3 TIPOLOGIE DI TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI

2.3.1 Tariffa Piemonte Integrato - Abbonamenti Treno+Bus BIP cartacei

L'abbonamento a tariffa Piemonte Integrato permette di effettuare, nei termini della propria validità, un numero illimitato di viaggi sulla relazione per

la quale è stato rilasciato, indifferentemente con il servizio ferroviario di Arenaways e/o con i servizi bus eserciti dal Consorzio Granda Bus con un unico abbonamento. L'abbonamento Treno+Bus Piemonte Integrato è emesso su supporto BIP cartaceo o virtuale.

L'abbonamento è nominativo, personale e incedibile. In corso di viaggio l'abbonamento deve essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento non scaduto di validità. Le tessere BIP vanno sempre accompagnate dalla ricevuta cartacea di acquisto dei titoli. In caso contrario, il titolo di viaggio non sarà ritenuto valido.

È necessaria la validazione dell'abbonamento BIP sulle validatrici presenti in ogni vestibolo del treno per ogni viaggio.

La nuova emissione di tessere BIP ha un costo di €5,00. È possibile rinnovare il proprio abbonamento BIP tramite:

- Il sito internet di Arenaways;
- I punti vendita Arenaways C'è;
- L'app MooneyGo (solo abbonamenti settimanali e mensili);
- Le biglietterie ed i rivenditori fisici autorizzati del Consorzio Granda Bus e di Arenaways, la cui lista completa è presente sul sito www.arenaways.it.

Esistono le seguenti modalità di abbonamenti integrati:

- **Settimanale Integrato** - l'abbonamento settimanale integrato è utilizzabile dal lunedì alla domenica della settimana per il quale è stato emesso e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della relazione acquistata. È consentita l'effettuazione di fermate intermedie;
- **Mensile integrato** - l'abbonamento mensile integrato è utilizzabile nel mese solare per il quale è stato rilasciato e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della relazione acquistata. È consentita l'effettuazione di fermate intermedie;
- **Annuale Integrato** - l'abbonamento annuale integrato è utilizzabile dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese successivo e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della relazione acquistata. È consentita l'effettuazione di fermate intermedie;

- **10 Mesi Studenti Integrato** - l'abbonamento 10 mesi Studenti Integrato è:
 - Utilizzabile dal 1 Settembre al 30 Giugno dell'anno successivo, per un numero illimitato di corse nell'ambito della relazione acquistata;
 - L'abbonamento è riservato agli studenti fino a 25 anni di età residenti in Piemonte;
 - Deve essere accompagnato da un documento di riconoscimento e da un documento comprovante l'iscrizione scolastica;
 - Emesso soltanto tramite il centro Arenaways C'è di Saluzzo;
 - Le informazioni sulla procedura di rilascio sono disponibili all'apposita pagina del sito www.arenaways.it.

2.3.2 Tariffa Piemonte Integrato - Abbonamenti Treno+Bus BIP virtuali

L'abbonamento a Tariffa Piemonte Integrato può anche essere acquistato direttamente online sul sito web Arenaways, ed esso sarà memorizzato sulla tessera BIP virtuale acquistata ed attivata sempre sul sito web.

Tale abbonamento ha tutte le caratteristiche dell'abbonamento cartaceo, ma al posto del supporto fisico di tessera viene gestito con una carta virtuale dematerializzata gestibile tramite l'app Moeves del Consorzio Granda Bus.

È necessaria la validazione sulle validatrici presenti in ogni vestibolo del treno per ogni viaggio tramite il codice QR presente sull'app.

La nuova emissione di una tessera BIP virtuale ha un costo di €5,00. Se il cliente è già in possesso di quella fisica, la ricarica di un abbonamento sul sito avverrà alle condizioni descritte nel paragrafo dedicato.

È possibile rinnovare il proprio abbonamento Integrato BIP virtuale tramite il sito Arenaways e l'abbonamento sarà immediatamente disponibile ed utilizzabile tramite l'app Moeves del Consorzio Granda Bus.

Le tipologie dei seguenti abbonamenti BIP virtuali hanno identiche caratteristiche degli abbonamenti BIP Integrati con supporto della tessera fisica:

- **Settimanale Integrato;**
- **Mensile integrato;**

- **Annuale Integrato;**
- **10 Mesi Studenti Integrato.**

2.3.3 BIP Credito Trasporti

Il Credito Trasporti, attivo nella provincia di Cuneo su tutte le linee del Consorzio Granda Bus, è un borsellino elettronico su tessera BIP ricaricabile.

Per utilizzarlo, la tessera BIP deve essere sempre validata sui treni di Arenaways due volte, sia al momento della salita a bordo del treno che al momento della discesa, nella modalità di Credito Trasporti presso le validatrici locate nei vestiboli dei treni Arenaways.

Per ragioni tecniche, la seconda validazione o check-out non è più richiesta né alla discesa a Savigliano né sui treni che partono da Savigliano e terminano la loro corsa a Saluzzo (treni numero R11913, R11925, R11929, R11933, R11937 durante l'orario invernale; treni numero R11905 ed R11925 con l'orario estivo).

Il borsellino del Credito Trasporti è unico per tutto il circuito BIP Cuneo e utilizzabile per fruire del trasporto su tutti i mezzi del circuito BIP Cuneo, inclusi i treni Arenaways.

2.4 EMISSIONE E DUPLICATO TESSERA BIP

Il rilascio della tessera BIP ha un costo una tantum di €5,00 per ogni emissione.

La prima emissione della tessera (o la sua sostituzione per guasto o smarrimento) può essere richiesta secondo le seguenti modalità:

- Online, sul sito internet di Arenaways. La tessera fisica potrà essere poi ritirata presso l'Arenaways C'è di Saluzzo oppure ricevuta per posta all'indirizzo di residenza;
- Direttamente e senza appuntamento presso l'Arenaways C'è di Saluzzo;
- Presso le biglietterie del Consorzio Granda Bus, le cui modalità di accesso (inclusi eventuali appuntamenti) sono rilevabili dal sito www.grandabus.it.

Ogni cliente deve compilare un modulo, inclusivo della propria foto.

La tessera BIP non ha scadenza temporale.

In caso di smarrimento, furto o malfunzionamento della tessera BIP personale o malfunzionamento della tessera BIP impersonale verrà rilasciato un

uplicato a fronte del pagamento della carta. Eventuali abbonamenti presenti saranno replicati sulla nuova carta al momento dell'emissione.

In caso di malfunzionamento della tessera BIP:

- Se in essa è caricato un abbonamento, lo scontrino farà fede quale titolo di viaggio. Il personale di controlleria tratterà la carta, rilasciando un modulo sostitutivo da allegare allo scontrino con il quale sarà possibile viaggiare per 7 giorni; entro tale data sarà possibile ritirare la nuova carta direttamente e senza appuntamento presso il punto Arenaways C'è di Saluzzo oppure riceverla per posta all'indirizzo di residenza.
- Nel caso in cui contenga del Credito Trasporti il personale di bordo procederà come sopra. Il modulo sostitutivo, insieme allo scontrino relativo alla ricarica del credito, permetterà per 7 giorni di acquistare a bordo mezzo biglietti di corsa semplice a prezzo non maggiorato. Per il ritiro della nuova tessera si applica quanto sopra indicato.
- Nel caso in cui la tessera contenente il Credito Trasporti sia della tipologia impersonale sarà necessario rilasciare un recapito al conducente, funzionale alla riconsegna della nuova.

In caso di malfunzionamento del sistema di bordo:

- Nel caso dell'abbonamento, lo scontrino cartaceo farà fede quale titolo di viaggio;
- Nel caso del Credito Trasporti, lo scontrino cartaceo permetterà di acquistare biglietto di corsa semplice a prezzo non maggiorato.

2.5 BIGLIETTI ACQUISTATI A BORDO TRENO

2.5.1 Sovraprezzo

Il passeggero che sale a bordo treno sprovvisto di valido e idoneo titolo di viaggio, avvisando tempestivamente all'atto della salita il personale di bordo, ha la possibilità di acquistare il biglietto di corsa singola dietro pagamento di un sovrapprezzo di €2,50 per ogni passeggero a partire dal 1 Aprile 2026.

Il pagamento a bordo può essere effettuato con carta di credito/debito oppure in contanti.

I viaggiatori che abbiano attivato il servizio Arenaways Accessibile possono effettuare il pagamento a bordo, ove previsto, senza sovrapprezzo.

2.5.2 Stazioni senza adeguata rete di vendita

Solo nelle seguenti circostanze non è previsto un sovrapprezzo per l'emissione dei biglietti a bordo treno:

- Il passeggero che sale da una stazione permanentemente priva di adeguata rete di vendita a condizione che avvisi tempestivamente all'atto della salita il personale di bordo. [Sul servizio Cuneo-Saluzzo-Savigliano solo la fermata di Busca è da ritenersi tale;](#)
- In caso di contemporanea indisponibilità e/o chiusura dell'intera rete di vendita (punti vendita autorizzati, agenzie viaggi, etc. laddove presenti) al momento della salita, a condizione che il passeggero avvisi tempestivamente all'atto della salita il personale di bordo.

2.5.3 Mancato avviso

In caso di mancato avviso, il passeggero che risulta essere sprovvisto di valido e idoneo titolo di viaggio sarà assoggettato al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria (calcolata dalla stazione di partenza fino alla destinazione dichiarata dal passeggero) e delle rilevanti sanzioni. Il pagamento a bordo può essere effettuato con carta di credito/debito oppure in contanti.

2.6 TITOLI DI LIBERA CIRCOLAZIONE E SPECIALI

2.6.1 Titolari di tessera BIP di Libera Circolazione

È previsto il libero accesso ai servizi ferroviari alle persone che sono titolari della tessera BIP di Libera Circolazione rilasciate ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale del 31 luglio 2015, n. 62-1987.

La carta BIP che consente di viaggiare gratuitamente con accompagnatore anch'esso gratuito è contrassegnata dalla lettera "A", mentre quella che consente al solo titolare di viaggiare liberamente è contrassegnata dalla lettera "D".

2.6.2 Titolari di tessera EU Disability Card

La Carta Europea della Disabilità (c.d. "Disability Card") è un documento in formato tessera che attesta la condizione di disabilità dei soggetti, rilasciata in Italia dall'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale. I biglietti emessi in virtù della Disability Card possono essere acquistati presso la rete di vendita di

Arenaways. In caso di assistenza al viaggiatore, si applicano le specifiche regole descritte nelle presenti CGDT.

Ai titolari di EU Disability Card che necessitano di accompagnatore o di maggiore intensità di sostegno, la cui tessera presenta l'apposita indicazione con lettera "A", è riconosciuta la gratuità del viaggio per l'accompagnatore del titolare. L'agevolazione accordata non è cumulabile con altre riduzioni, ad eccezione di quella per i ragazzi. I passeggeri muniti di tessera EU Disability Card (con l'apposita "A") che desiderano acquistare un biglietto per i servizi di Arenaways e che hanno bisogno di un accompagnatore, il quale viaggia gratuitamente, devono contattare il servizio Arenaways Accessibile.

2.6.3 Persone delle Forze dell'Ordine e Forze Armate

Viene garantita agli agenti e funzionari delle Forze dell'Ordine e assimilati (ai sensi delle Leggi Regionali n. 9 del 14 maggio 2004, n. 9 del 23 aprile 2007, e delle DGR n. 56-6346 del 5 luglio 2007, e n. 8-4065 del 2 luglio 2012) la libera circolazione sui treni Arenaways per i soli agenti domiciliati o residenti in Piemonte:

Corpo	Requisiti
Arma dei Carabinieri (include Corpo Forestale dello Stato) e Polizia di Stato; Guardia di Finanza; Polizia Penitenziaria; Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco; Polizia Municipale (limitatamente al territorio comunale di competenza); Personale delle Direzioni territoriali con funzioni di polizia giudiziaria.	Carta BIP di Libera Circolazione rilasciata dalla Regione Piemonte.
Esercito Italiano (FF.AA.) Marina Militare (FF.AA.)	Carta BIP di Libera Circolazione rilasciata dalla Regione Piemonte, con obbligo di viaggiare in divisa.

Per l'accesso ai servizi ferroviari, gli agenti o ufficiali devono inderogabilmente di propria iniziativa presentarsi al personale Arenaways all'atto della salita a bordo treno e devono esibire il proprio tesserino di riconoscimento (salvo non indossino l'uniforme).

Sono tenuti a comunicare al personale di bordo la tratta percorsa e, ove possibile, l'ubicazione del proprio posto a bordo del treno. In caso di necessità, è facoltà del personale di bordo richiedere agli ufficiali ed agenti il supporto durante il viaggio.

2.6.4 Libera circolazione per dipendenti della Regione Piemonte

A seguito della decisione della Regione Piemonte e dell'Agenzia della Mobilità Piemontese, i propri dipendenti che esercitano funzioni di controllo sui servizi di trasporto pubblico di interesse locale e regionale e sulle infrastrutture ad essi correlate hanno libera circolazione sui treni di Arenaways.

Il personale incaricato dalla Regione per lo svolgimento delle attività di controllo è tenuto ad esibire al personale di controlleria la propria tessera di servizio identificativa, rilasciata dalla Regione Piemonte.

2.6.5 Tessere di libera circolazione emesse da altri operatori/aziende del settore ferroviario nazionale o internazionale

Le tessere di libera circolazione (CLC) in uso ai dipendenti emesse da altre imprese ferroviarie non sono ammesse a bordo dei treni Arenaways. In questi casi, in caso di mancanza di titolo valido di viaggio (pur viaggiando in divisa o mostrando tessere di libera circolazione aziendale), il passeggero verrà considerato sprovvisto biglietto.

Inoltre, non sono considerati titoli validi di viaggio la tessera internazionale ed il coupon "FIP".

3.0 RIDUZIONI

3.1 BAMBINI E RAGAZZI

Sui treni di Arenaways, sono previste le seguenti agevolazioni per i titoli di viaggio di corsa singola:

- Fino a **4 anni** non ancora compiuti, i bambini viaggiano gratuitamente purché siano in compagnia di un adulto e non occupino un posto a sedere.
- Fino a **12 anni** non ancora compiuti, hanno diritto allo sconto del 50% sul prezzo intero del biglietto.

Per i minorenni sprovvisti di documento di identificazione lo stesso può essere sostituito dal certificato di nascita o da analoga documentazione sostitutiva, ivi compresa l'autocertificazione resa dal genitore del minore o da chi ne fa le veci, dalla quale risulti l'identità del ragazzo.

3.2 GRUPPI E GRUPPI SCOLASTICI

Vengono riconosciute particolari agevolazioni per i viaggi dei gruppi su tutti i treni e per tutti i giorni della settimana. Tali riduzioni sono così classificate:

- **Gruppo ordinario:** formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi) che viaggiano insieme sul medesimo treno e per la stessa percorrenza, ai quali si applica uno sconto del 10%;
- **Gruppo scolastico:** formato da almeno 10 passeggeri paganti (adulti e/o ragazzi) che viaggiano insieme sul medesimo treno e per la stessa percorrenza, composto da persone appartenenti a scuole di ogni ordine e grado, comprese le Università, le Università della terza età, le Accademie e gli Istituti di formazione, ai quali si applica uno sconto del 20%, nonché due gratuità ogni 10 persone paganti (su 12 passeggeri, ad esempio, 2 viaggeranno gratuitamente).

3.2.1 Gruppi scolastici

I biglietti per comitive scolastiche si possono acquistare previa richiesta di preventivo da inoltrarsi all'Ufficio Gruppi di Arenaways all'indirizzo customercare@arenaways.it con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di partenza desiderata, allegando il modulo disponibile su www.arenaways.it debitamente compilato.

Unitamente al preventivo, l'Ufficio Gruppi invierà al richiedente il modulo di conferma della prenotazione, da restituirsi compilato in tutte le sue parti almeno 5 giorni lavorativi prima della data di partenza programmata, con allegata distinta o quietanza di pagamento. I biglietti saranno intestati e inviati al responsabile del gruppo.

Nella richiesta di preventivo per Gruppo Scolastico devono essere indicati:

- I riferimenti dell'Istituto e gli altri contatti indicati;
- Il nominativo e i riferimenti del responsabile del gruppo;
- Le coordinate del viaggio;
- Il numero di viaggiatori complessivi (adulti e ragazzi);
- Eventuali necessità di maggiore assistenza;
- La modalità di pagamento, scelta fra quelle indicate.

La richiesta deve essere presentata dall'Istituto di appartenenza.

3.2.2 Gruppi ordinari

I biglietti per gruppi ordinari si possono acquistare previa richiesta di preventivo, da inoltrarsi all'Ufficio Gruppi di Arenaways all'indirizzo customercare@arenaways.it con un anticipo di almeno 10 giorni rispetto alla data di partenza desiderata, allegando il modulo disponibile su www.arenaways.it debitamente compilato.

Unitamente al preventivo, l'Ufficio Gruppi invierà al richiedente il modulo di conferma della prenotazione, da restituirsi compilato in tutte le sue parti almeno 5 giorni lavorativi prima della data di partenza programmata con allegata distinta o quietanza di pagamento.

La persona indicata sul biglietto come capo gruppo è responsabile delle obbligazioni a carico proprio e della comitiva che rappresenta: pertanto ogni violazione ed irregolarità nell'uso dell'unico biglietto rilasciato al gruppo sarà imputata a quest'ultimo.

Durante il viaggio il responsabile del gruppo dovrà essere in possesso dell'elenco nominativo di tutti i partecipanti.

3.3 ABBONAMENTI INTEGRATIVI FORMULA

I clienti già titolari di un abbonamento Formula da/fino alla stazione di Savigliano possono estenderne l'area di validità anche lungo la tratta Cuneo-Saluzzo-Savigliano, acquistando una integrazione all'abbonamento a prezzo agevolato (vedasi Allegato 2 – Abbonamenti a tariffa scontata). Tale integrazione sarà caricata direttamente sulla carta BIP Formula.

Tali integrazioni possono essere richieste solo da chi è già titolare di un abbonamento Formula in corso di validità e possono essere acquistate a

Saluzzo, presso il punto Arenaways C'è in Piazza Buttini, 1/A o la sede di Bus Company in Via Circonvallazione, 19.

3.4 ABBONAMENTI OVER 65

I titolari di abbonamenti annuali Granda Bus Over 65 (vedasi Allegato 2 – Abbonamenti a tariffa scontata) possono viaggiare senza limiti lungo l'intera tratta Cuneo-Saluzzo-Savigliano.

L'abbonamento Over 65 può essere richiesto presso il punto Arenaways C'è di Saluzzo o le biglietterie centrali del Consorzio Granda Bus di Cuneo, Savigliano e Saluzzo.

Per acquistare l'abbonamento è necessario presentare un documento di identità in corso di validità, il codice fiscale e una fotografia.

4.0 IRREGOLARITÀ ED ABUSI

4.1 SANZIONI AI PASSEGGERI PER MANCANZA DI BIGLIETTO VALIDO O CONVALIDATO

I clienti sono tenuti a munirsi di valido e idoneo titolo di viaggio da esibire, a richiesta, agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio, ed a:

- Validarlo all'inizio del viaggio, laddove previsto;
- Validarlo ad ogni singola uscita, laddove previsto;
- Conservarlo per la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa;
- Avvisare tempestivamente all'atto della salita il personale di bordo nei casi disciplinati nelle presenti CGDT.

Sono in vigore le sanzioni previste dalla Regione Piemonte all'art. 20 della LR 1/2000 così come modificata dalla Legge n. 16 del 31 ottobre 2017. Pertanto, il passeggero che risulti essere sprovvisto di valido e idoneo titolo di viaggio, sarà soggetto al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria (calcolata dalla stazione di partenza fino alla destinazione dichiarata dal passeggero), oltre che ai seguenti importi a titolo di sanzione amministrativa:

- Se il pagamento è effettuato entro il 7° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa: €54,00 più spese del procedimento;
- Se il pagamento è effettuato entro il 60° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa: €108,00 più spese del procedimento;
- Se il pagamento è effettuato dal 61° giorno dalla contestazione, o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa: €324,00 più spese del procedimento.

Il passeggero può scegliere di regolarizzare a bordo il contratto di trasporto mediante il pagamento al personale viaggiante di una somma pari ad €40,00, oltre al pagamento del biglietto di corsa singola a tariffa ordinaria. Il pagamento a bordo può essere effettuato con carta di credito/debito oppure in contanti.

Qualora il cliente sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio dimostri, entro 7 giorni dalla contestazione o dalla notificazione, il possesso di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativa in corso di validità al momento dell'infrazione, è soggetto alla sola sanzione pari al prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria oltre alle spese del procedimento. È necessario inviare una e-mail contenente tutti gli estremi del caso (scansione della contestazione, scansione dell'abbonamento e del documento di identità) a customercare@arenaways.it. Il pagamento a bordo può essere effettuato con carta di credito/debito oppure in contanti.

4.2 SANZIONE PER DANNEGGIAMENTO, DETERIORAMENTO O INSUDICIAMENTO

Per le infrazioni di cui all'art. 29 del DPR n. 753/1980 (danneggiamento, deterioramento ed insudiciamento di veicoli, locali ed ambienti nonché dei loro arredi ed accessori) e all'art.20 della LR 1/2000 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali, si applica la sanzione amministrativa di €270,00 oltre al risarcimento del danno derivante.

È ammesso il pagamento della sanzione prevista in misura ridotta pari ad:

- €45,00 se il pagamento è effettuato a bordo o entro il 7° giorno dalla contestazione;

- €95,00 se il pagamento è effettuato entro il 60° giorno dalla contestazione o, se questa non è avvenuta a bordo, dalla notifica della stessa.

Il pagamento a bordo può essere effettuato con carta di credito/debito oppure in contanti.

5.0 CAMBIO BIGLIETTO E ABBONAMENTO – MODIFICHE AL CONTRATTO DI TRASPORTO

5.1 CAMBI DEI BIGLIETTI DIGITALI DI CORSA SINGOLA

Fino ad 1 ora prima dell'orario di partenza programmato del treno acquistato inizialmente, è possibile modificare l'ora e la data di viaggio gratuitamente con un altro treno. È permesso modificare origine e destinazione, ma non è dovuto nessun rimborso se il prezzo finale del biglietto è inferiore.

Provvisoriamente, e fino al 31 Dicembre 2026, le modifiche di orario e data devono essere richieste tramite Arenaways Risponde. In alternativa, sempre fino al 31 Dicembre 2026, è possibile accedere al primo treno utile senza richiedere alcuna modifica (sulla stessa origine/destinazione) e avvisando tempestivamente il personale di bordo.

I cambi possono essere effettuati presso il servizio clienti di Arenaways Risponde al numero +39 0902131588, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45.

5.2 CAMBI DEI BIGLIETTI CARTACEI

Non è possibile modificare (cambiare, annullare, rimborsare) i biglietti cartacei acquistati tramite il circuito Mooney.

5.3 CAMBI ABBONAMENTI ARENAWAYS DIGITALI "SOLO TRENO"

Gli abbonamenti digitali di Arenaways "solo treno" non sono modificabili.

5.4 BIGLIETTI E ABBONAMENTI TARIFFA PIEMONTE INTEGRATO BIP

Data la natura integrata tra più vettori (Treno+Bus), non saranno rimborsati i titoli di viaggio non fruiti per fatto proprio del viaggiatore o per evento fortuito, a prescindere dalla tipologia (abbonamenti su supporto BIP e Credito Trasporti BIP).

6.0 RIMBORSI

6.1 RIMBORSO SENZA TRATTENUTE PER RINUNCIA AL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE AL VETTORE O PER ORDINE DELL'AUTORITÀ PUBBLICA

6.1.1 Generalità

Il passeggero ha diritto al rimborso integrale del biglietto in caso di:

- Soppressione del treno, interruzione o partenza ritardata/prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti (fatto salvo quanto riportato per gli abbonamenti nei successivi paragrafi);
- Ordine dell'Autorità Pubblica.

La domanda può essere presentata sui seguenti canali:

- Tramite modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it;
- Per posta ordinaria inviando il modulo stampabile disponibile sul sito alla sede di Arenaways – Longitude Holding S.r.l.

dagli aventi diritto:

- Dal possessore del biglietto non nominativo;
- Dall'intestatario del biglietto nominativo;
- Dal rappresentante del gruppo in caso di rimborso integrale, oppure, dal singolo componente in caso di rimborso parziale;
- Dai delegati dagli aventi diritto.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della domanda, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata/o non accettata la richiesta, Arenaways invierà una comunicazione al cliente per informarlo sui termini dell'avvenuto o non avvenuto rimborso.

6.1.2 Biglietti di corsa singola

Il passeggero che ha già acquistato il biglietto di corsa singola può rinunciare al trasporto e ottenere il rimborso integrale del prezzo pagato, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza.

La domanda di rimborso può essere presentata entro un anno dal giorno dell'evento. In caso di sciopero, qualora il passeggero intenda rinunciare al viaggio, la domanda deve essere presentata a partire dalla dichiarazione di sciopero e fino alle ore 24:00 del giorno antecedente lo sciopero stesso.

Entro 30 giorni dal ricevimento della domanda di rimborso, Arenaways invierà al richiedente una comunicazione di accoglimento o di motivato non accoglimento della richiesta. Norme particolari possono essere previste per determinate tipologie di biglietti o in relazione ai canali di vendita o alle modalità di pagamento.

Il rimborso è erogato con riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto, bonifico bancario, credenziale per il ritiro in contanti o bonus.

6.1.3 Abbonamento Arenaways "solo treno"

Il rimborso dell'abbonamento mensile è possibile nel caso di interruzione di linea la cui durata sia superiore a 10 giorni consecutivi insistenti sullo stesso mese solare. In tale caso Arenaways riconosce il rimborso di tanti trentesimi dell'importo pagato pari ai giorni di validità residua dell'abbonamento. È anche possibile, in alternativa, prolungare la validità dell'abbonamento per tanti giorni quanti sono stati quelli dell'interruzione.

Il rimborso dell'abbonamento annuale è possibile nel caso di interruzione di linea la cui durata sia superiore a 10 giorni consecutivi insistenti nel periodo di validità. In tale caso, Arenaways riconosce il rimborso di tanti trecentosessantacinquesimi dell'importo pagato.

Il rimborso è erogato tramite riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto, bonifico bancario o con prolungamento della validità dell'abbonamento.

Non è previsto il rimborso dell'abbonamento settimanale.

In alcuni casi Arenaways può predisporre servizi sostitutivi a carattere temporaneo. Qualora il passeggero non intenda fruire del servizio sostitutivo eventualmente messo a disposizione dal vettore:

- Il rimborso avviene senza trattenuta nel caso in cui l'orario programmato di arrivo del servizio sostitutivo rispetto al servizio ordinario sia superiore a 60 minuti;
- Il rimborso avviene con trattenuta in tutti gli altri casi, ed il caso viene trattato quale rinuncia al viaggio per fatto del passeggero.

6.1.4 Abbonamento tariffa Piemonte Integrato BIP Bus+Treno

Per gli abbonamenti della tariffa Piemonte Integrato su supporto BIP il rimborso non è previsto, fatto salve ordini dell'Autorità Pubblica che interessino entrambi i vettori ferroviario e autolinea, con modalità di calcolo specifiche che saranno disponibili sul sito www.arenaways.it.

6.2 RIMBORSO DEL BIGLIETTO CON TRATTENUTE PER RINUNCIA AL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE AL PASSEGGERO

6.2.1 Generalità

Le domande di rimborso possono essere presentate, a seconda della loro tipologia, sui seguenti canali:

- Presso i punti vendita Arenaways C'è;
- Presso il servizio di assistenza Arenaways Risponde all'indirizzo customercare@arenaways.it;
- Tramite modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it;
- Per posta ordinaria inviando il modulo stampabile disponibile sul sito www.arenaways.it alla sede di Arenaways – Longitude Holding Sr.l.

dagli aventi diritto:

- Dal possessore del biglietto non nominativo;
- Dall'intestatario del biglietto nominativo;
- Dal rappresentante del gruppo in caso di rimborso integrale, oppure, dal singolo componente in caso di rimborso parziale;
- Dai delegati dagli aventi diritto.

Se il rimborso viene richiesto tramite modulo web o tramite e-mail, Arenaways invierà comunicazione sull'esito della pratica entro 30 giorni dalla data della ricezione della richiesta.

Il rimborso viene di norma erogato con riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto o tramite bonus da utilizzarsi entro 12 mesi dalla data di emissione.

6.2.2 Biglietti digitali di corsa singola

Il rimborso deve essere richiesto entro le ore 23:59 del giorno precedente la validità del biglietto.

Arenaways applica una trattenuta del 20% sull'importo da rimborsare in caso di rinuncia al viaggio per fatto del passeggero. Come previsto della normativa europea il rimborso non viene erogato se l'importo da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta, è pari o inferiore ad €8,00 a passeggero.

6.2.3 Biglietti cartacei di corsa singola

Non è previsto il rimborso dei biglietti cartacei emessi tramite i rivenditori fisici del circuito Mooney.

6.2.4 Abbonamento Arenaways "solo treno"

Non sono previsti rimborsi per abbonamenti settimanali o mensili.

Il rimborso è previsto solo per l'abbonamento annuale. Deve essere richiesto prima dell'inizio della validità (entro le ore 23:59 del giorno precedente la validità) ed è rimborsato con applicazione di una trattenuta del 15%.

Dopo l'inizio di validità, in caso di rinuncia al proseguimento dell'utilizzo, viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per i mesi di utilizzo, con applicazione di una trattenuta del 15% sulla quota da rimborsare. La domanda di rimborso dovrà comunque essere presentata entro l'ultimo giorno dell'ultimo mese di utilizzo effettivo dell'abbonamento.

In entrambi i casi la richiesta deve essere presentata unicamente attraverso il modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it o inviandolo debitamente compilato tramite e-mail o con posta ordinaria.

Il rimborso viene erogato di norma con riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto o tramite bonus da utilizzarsi entro 12 mesi dalla data di emissione.

6.2.5 Rimborso per acquisto errato

È ammesso il rimborso di un solo titolo di viaggio in caso di errato acquisto di due abbonamenti o di due biglietti singoli intestati alla stessa persona, validi sulla stessa relazione e per le stesse date. La richiesta deve essere presentata entro 48 ore dal secondo acquisto e comunque prima dell'inizio della validità, compilando il modulo web o scrivendo a customercare@arenaways.it. Per il rimborso dei biglietti è anche possibile contattare telefonicamente il centralino Arenaways Risponde.

6.2.6 Abbonamento tariffa Piemonte Integrato BIP Bus+Treno

L'abbonamento a tariffa Piemonte Integrato su supporto BIP non è rimborsabile per fatto imputabile al passeggero.

6.3 Titoli di viaggio esclusi dal rimborso

Non sono ammessi al rimborso:

- I biglietti e gli abbonamenti dichiarati smarriti, distrutti o rubati;
- Gli abbonamenti già oggetto di duplicato;
- Titoli di viaggio emessi per particolari offerte commerciali non rimborsabili.

7.0 INDENNITÀ PER RITARDO

7.1 BIGLIETTI DI CORSA SINGOLA

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, il passeggero può chiedere un'indennità pari al:

- 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti di importo pari ad almeno €16,00);

- 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti di importo pari ad almeno €8,00).

Come previsto dalla normativa europea l'indennizzo non viene riconosciuto se l'importo da corrispondere è inferiore ad €4,00. Attualmente Arenaways non emette biglietti di corsa singola per importi pari o superiori ad €8,00 a passeggero.

La richiesta di indennità può essere inoltrata esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione e solo se sono stati vidimati a bordo treno se cartacei.

Per il biglietto digitale di corsa singola non è necessaria alcuna validazione.

Il diritto all'indennità per ritardo per il biglietto di corsa singola è verificabile sul sito www.arenaways.it, all'interno della sezione "Informazioni per gli utenti dei treni regionali – Indennità (Delibera ART 106/2018)", cercando il numero del treno e la data di viaggio.

La richiesta di indennità deve essere presentata, entro e non oltre un anno dalla data del viaggio, compilando il modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it o inviando per posta alla sede di Arenaways – Longitude Holding S.r.l. l'apposito modulo disponibile online. Gli aventi diritto a formulare la richiesta di indennità sono i seguenti:

- Il possessore del biglietto non nominativo;
- L'intestatario del biglietto nominativo;
- Il rappresentante del gruppo in caso di rimborso integrale, oppure, dal singolo componente in caso di rimborso parziale;
- I delegati dagli aventi diritto.
- Il passeggero non ha diritto all'indennità:
- Se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto;
- Se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

L'indennità è corrisposta entro 30 giorni dalla presentazione della relativa domanda ed è erogata mediante buoni e/o altri servizi. Su richiesta del passeggero le indennità possono essere corrisposte in denaro.

7.2 ABBONAMENTI

I titolari di un abbonamento Arenaways "solo treno" che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso, secondo le modalità prescritte dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso:

- 10% dell'abbonamento mensile;
- 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

L'indennizzo relativo alle altre tipologie di abbonamento è riconosciuto secondo i medesimi criteri di calcolo proporzionalmente riferiti al periodo di validità.

Il diritto all'indennità per ritardo degli abbonamenti solo treno è verificabile sul sito www.arenaways.it, all'interno della sezione "Informazioni per gli utenti dei treni regionali – Indennità (Delibera ART 106/2018)" per il mese di riferimento.

L'indennità può essere richiesta a partire dalla data di scadenza dell'abbonamento e fino ai 12 mesi successivi.

La richiesta di indennità deve essere presentata dall'intestatario dell'abbonamento compilando il modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it o inviando per posta alla sede di Arenaways – Longitude Holding S.r.l. l'apposito modulo disponibile online.

Le indennità sono corrisposte entro 30 giorni dalla presentazione della domanda e possono essere erogate mediante buoni e/o altri servizi. Su richiesta del passeggero le indennità possono essere corrisposte in denaro.

Per gli abbonamenti tariffa Piemonte Integrato, data la natura multi-vettore ferro e autolinea, non è possibile alcuna indennità.

8.0 BONUS E ALTRE INDENNITÀ

8.1 INDENNITÀ PER PMR

Arenaways riconosce un'indennità pari al 50% del prezzo del biglietto di corsa singola, quando una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da

clienti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo. In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta in possesso di un biglietto valido per il viaggio impedito.

In caso di abbonamento "solo treno", l'indennità per le persone con disabilità o a mobilità ridotta è calcolata sull'importo del singolo viaggio, che è pari al prezzo dell'abbonamento diviso il numero di viaggi, ottenuto considerando un numero di due viaggi per ogni giorno di validità (ad esempio: per il mensile, 60 giorni). In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale del singolo viaggio, ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta in possesso di un abbonamento valido per il viaggio impedito.

La richiesta di indennità deve essere presentata, entro e non oltre un anno dalla data del viaggio, compilando il modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it o inviando per posta alla sede di Arenaways – Longitude Holding S.r.l. l'apposito modulo disponibile online. Le indennità sono corrisposte entro 30 giorni dalla presentazione della domanda e possono essere erogate mediante buoni e/o altri servizi. Su richiesta del passeggero le indennità possono essere corrisposte in denaro.

8.2 BONUS CLIMATIZZAZIONE

Quale attenzione commerciale, in caso di totale non funzionamento dell'impianto di climatizzazione a bordo di un treno Arenaways si ha diritto ad un credito pari al 100% del prezzo del biglietto di corsa singola scrivendo a customercare@arenaways.it o chiamando Arenaways Risponde entro 30 giorni dalla data di effettuazione del viaggio.

Il bonus climatizzazione non viene riconosciuto di abbonamenti e/o biglietti gratuiti o in caso venga offerta la sistemazione in un altro posto disponibile ed il passeggero la rifiuti. Se per uno stesso viaggio ricorrono i presupposti sia per l'indennità per ritardo che per il bonus per mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione, i due benefici non si cumulano.

9.0 ASSISTENZA AL PASSEGGERO

9.1 INTERRUZIONI DI LINEA, SOPPRESSIONI, MANCATE COINCIDENZE, PARTENZA RITARDATA O PREVEDIBILE RITARDO ALL'ARRIVO A DESTINAZIONE SUPERIORI A 60 MINUTI

Per fatto imputabile ad Arenaways o per ordine dell'Autorità Pubblica e nei seguenti casi:

- Interruzioni di linea;
- Soppressione del treno (o servizio sostitutivo) per tutto o parte del suo percorso;
- Partenza ritardata pari o superiore a 60 minuti;
- Prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti.

Il passeggero può scegliere tra:

- Rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso del biglietto, secondo le modalità di rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile ad Arenaways o per ordine dell'Autorità Pubblica oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;
- Proseguire il viaggio o, sulla base delle soluzioni proposte da Arenaways, seguire un itinerario alternativo verso la destinazione finale, appena possibile, anche con servizi sostitutivi.

Qualora tali soluzioni non siano comunicate al passeggero entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo o della soppressione o della coincidenza persa, il passeggero ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli.

9.2 ASSISTENZA AL PASSEGGERO E SERVIZI SOSTITUTIVI

In caso di ritardo all'arrivo o alla partenza il passeggero viene informato della situazione e dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tali informazioni sono disponibili. Quando il ritardo in partenza o all'arrivo nella

destinazione finale del viaggio risultante dal contratto di trasporto è superiore a 60 minuti, il passeggero ha diritto:

- A ricevere pasti e bevande gratuiti in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti, tenuto conto della distanza dal fornitore, del tempo necessario per la consegna e del costo;
- Al pernottamento con trattamento di qualità media se l'arrivo nella destinazione finale non può essere assicurato con altri treni o servizi di trasporto sostitutivi (bus, taxi, etc.) predisposti da Arenaways, e al trasporto tra la stazione ferroviaria e il luogo di pernottamento ove risulti fisicamente possibile. Tale soggiorno viene limitato fino ad un massimo di tre notti nel caso in cui il disservizio dipenda da una circostanza straordinaria esterna all'esercizio ferroviario (quali condizioni meteorologiche estreme, gravi catastrofi naturali o gravi crisi sanitarie pubbliche), da colpa del passeggero oppure da un comportamento di terzi che l'impresa ferroviaria non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare;
- Al trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a tornare al punto di partenza o ad uno alternativo, o alla destinazione finale del servizio, se il treno è bloccato sui binari, ove sia fisicamente possibile. I passeggeri possono reperire sul sito web di Arenaways informazioni relative a eventuali ritardi, perdita di coincidenze o soppressioni. Nelle attività di assistenza Arenaways presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a ridotta mobilità nonché dei cani da assistenza.

Qualora il passeggero non intenda rinunciare al viaggio con diritto al rimborso integrale del biglietto, può avvalersi di servizi sostitutivi messi, ove possibile, a disposizione o proseguire il viaggio con il primo treno utile.

Nel caso di sostituzione, non prevista in orario, di servizi ferroviari con autoservizi possono non essere garantiti i servizi aggiuntivi (quali ad esempio il trasporto di biciclette e di animali), nonché l'accessibilità PMR.

9.3 ACCESSIBILITÀ DEL TRENO A PERSONE CON RIDOTTA MOBILITÀ O DISABILITÀ

9.3.1 Contesto operativo

I treni operati da Arenaways sul servizio LFS dispongono di n. 2 posti per PMR, 1 toilette accessibile PMR ed una rampa per la salita del passeggero.

Arenaways permette l'accessibilità al treno alle persone PMR e con utilizzo di sedia a rotelle o di altre attrezzature per la mobilità. A bordo del treno la sedia a rotelle deve essere posizionata nell'area predisposta e durante la marcia deve rimanere frenata. Il passeggero che necessita dell'assistenza dovrà essere presente all'arrivo del treno direttamente sul marciapiede del binario. La salita avverrà alla carrozza con il pittogramma dedicato.

Si sottolinea che il servizio Sala Blu di RFI è attivo solamente per le stazioni di Cuneo e Savigliano (con un preavviso minimo di 12 ore). Pertanto, nella quasi totalità delle stazioni non è possibile ricevere assistenza da parte di Rete Ferroviaria Italiana per il percorso dall'ingresso della stazione all'accesso al binario.

9.3.2 Richiesta del servizio ad Arenaways

Il cliente può inoltrare una richiesta di trasporto per viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta **almeno 12 ore prima dell'orario programmato di partenza del treno desiderato**:

- Utilizzando il modulo web sul sito www.arenaways.it;
- Chiamando il centralino Arenaways Risponde o contattando Arenaways Risponde LIS;
- Inviando una e-mail all'indirizzo accessibile@arenaways.it.

In tutti i casi, la richiesta deve contenere le seguenti informazioni:

- Nome e cognome del viaggiatore;
- Recapito telefonico;
- Data di effettuazione del viaggio;
- Percorso;
- Orario di partenza;
- Stazione di partenza;
- Stazione di arrivo;

- Eventuale presenza di sedia rotelle;
- Eventuale presenza di un accompagnatore;
- Eventuali altre richieste specifiche.

È comunque disponibile il modulo web sul sito internet www.arenaways.it.

9.3.3 Richiesta aggiuntiva del servizio a RFI per le Stazioni di Cuneo e Savigliano

Per le sole stazioni di Cuneo e Savigliano, i viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta possono anche richiedere assistenza direttamente al gestore dell'infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. attraverso i canali ufficiali della Sala Blu e secondo le modalità indicate dal gestore medesimo:

- Numero verde gratuito 800906060 raggiungibile da telefono fisso;
- Numero nazionale a tariffazione ordinaria 02323232 raggiungibile da telefono fisso e mobile;
- Scrivendo all'indirizzo SalaBlu.TORINO@rfi.it;
- Attraverso il servizio Sala Blu online raggiungibile sul sito www.salablueline.rfi.it;
- Attraverso l'applicazione mobile SalaBlu.

10.0 ARENAWAYS ACCOMPAGNA

Arenaways offre un servizio di accompagnamento Arenaways Accompagna.

Il servizio è dedicato a viaggiatori minorenni dai 7 ai 14 anni di età compiuti che devono viaggiare da soli ed è gratuito.

Il servizio deve essere prenotato inviando una e-mail a customerare@arenaways.it almeno 3 giorni lavorativi prima della partenza, allegando il modulo di richiesta di accompagnamento minore e la delega all'accompagnamento (entrambi disponibili su www.arenaways.it).

Per usufruire del servizio è necessario inoltre presentare:

- Copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, del genitore/tutore legale in caso di delegato;
- Copia di un documento, in corso di validità, del genitore/tutore/delegato che accompagna il ragazzo in stazione, che

dovrà essere mostrato anche in originale al momento della partenza al personale di accompagnamento;

- Copia di un documento di riconoscimento, in corso di validità, del genitore/tutore/delegato che prenderà in consegna il ragazzo all'arrivo a destinazione, e che dovrà essere mostrato in originale.

Il minore accompagnato dovrà viaggiare con un proprio documento di identificazione personale in corso di validità e con un bagaglio che possa trasportare da solo.

11.0 BAGAGLI E TRASPORTO DI ANIMALI

11.1 GENERALITA

Il passeggero può portare con sé oggetti facilmente trasportabili (colli a mano), nonché animali vivi (cani, gatti e animali da compagnia) in conformità alle presenti CGDT.

Sono esclusi dal trasporto come colli a mano gli oggetti o gli animali di natura tale da recare noia o incomodo ai passeggeri o da causare un danno.

Il trasporto dei bagagli e degli animali costituisce servizio accessorio al contratto di trasporto stipulato dal passeggero.

11.2 TRASPORTO BAGAGLI

Il passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli a mano a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose, delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive), e che li collochi negli spazi dedicati, e che gli stessi non arrechino intralcio e/o danno a persone e cose, che non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e che non danneggino le vetture.

11.2.1 Custodia dei bagagli – Responsabilità

Spetta al passeggero la sorveglianza dei bagagli che porta con sé. In caso di smarrimento del bagaglio si applicano le norme di cui all'art. 927 e ss. del Codice Civile.

Arenaways, in caso di incidente delle cui conseguenze è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a propria colpa, corrisponde, su richiesta, €260,00 a passeggero per la distruzione o smarrimento delle valigie e degli altri oggetti ammessi al trasporto, salvo la dimostrazione di un maggior danno.

Uguualmente, nel caso di deterioramento Arenaways corrisponde al passeggero l'ammontare del deprezzamento subito dalle cose oggetto di trasporto. Per l'avvio della pratica, il danno va segnalato al personale di accompagnamento del treno.

11.2.2 Irregolarità ed abusi

Nel caso in cui i bagagli rechino grave disturbo o danno, il proprietario sarà assoggettato al pagamento di una penalità di €8,00 e dovrà comunque provvedere a sua cura a scaricarli alla prima stazione di fermata.

Nel caso in cui il passeggero non rispetti le disposizioni previste per i materiali o macchinari che prevedono sostanze pericolose, dovrà corrispondere, a titolo di penalità, la somma di €200,00.

Se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica l'importo è ridotto ad €100,00. Se il passeggero si presta al pagamento immediato delle somme dovute al personale del treno, la soprattassa è ridotta ad €50,00. Il passeggero sarà comunque tenuto a scendere alla prima fermata utile.

11.3 TRASPORTO DI ANIMALI VIVI

Se il proprietario viaggia con un animale da compagnia deve comunicarlo all'atto dell'acquisto del biglietto.

11.3.1 Trasporto di piccoli animali nell'apposito contenitore

Il passeggero può trasportare gratuitamente un cane di piccola taglia, un gatto ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi nell'apposito

contenitore di dimensioni non superiori a 70x30x50 cm, tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri sia alle vetture.

11.3.2 Trasporto di cani di qualunque taglia

Il passeggero può trasportare gratuitamente un cane di qualsiasi taglia.

Il trasporto di un cane (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore) è ammesso solo se provvisto di museruola e guinzaglio correttamente indossati.

Per il trasporto dei cani è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario o, per i passeggeri stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria.

11.3.3 Cani da assistenza

Un cane da assistenza è un cane che è stato addestrato individualmente in un centro autorizzato, in grado di svolgere compiti a supporto di una persona con disabilità motorie, visive e uditive, intellettive/relazionali, di natura psichiatrica o altra condizione medica assimilabile, che accompagna e a cui è permanentemente legato.

Per i cani da assistenza è necessario il solo possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio, da esibire a richiesta del personale di controlleria, mentre per i cani guida per passeggeri con disabilità visiva non è necessaria alcuna certificazione. Non è obbligatorio l'uso della museruola.

11.3.4 Condizioni di utilizzo del biglietto per il trasporto del cane

All'atto dell'acquisto del proprio biglietto il proprietario dell'animale deve indicarne la presenza a bordo anche se il trasporto è gratuito.

11.4 BICICLETTE E DISPOSITIVI PER LA MICROMOBILITÀ

11.4.1 Trasporto gratuito di biciclette e monopattini (pieghevoli o smontati) inferiore a 80x120x45 cm

Il trasporto gratuito della bicicletta, in ragione di una bicicletta per ciascun passeggero, è consentito su tutti treni Arenaways, purché la stessa sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa.

Analogamente alla bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, vanno considerati il monopattino – anche elettrico – opportunamente chiuso, l’hoverboard e il monowheel, che devono essere spenti prima di salire a bordo.

11.4.2 Trasporto di biciclette non pieghevoli o che superano le dimensioni di 80x120x45 cm

Il trasporto delle biciclette non pieghevoli o che superano le dimensioni di 80x120x45 cm è limitato a seconda della disponibilità di spazio a bordo del treno e non è sempre garantito.

Prima di salire a bordo del treno con la bicicletta, il passeggero deve avvisare tempestivamente il personale di bordo presente e deve avere l’autorizzazione per accedere al treno. In caso di indisponibilità di spazio, il personale di bordo è autorizzato a rifiutare l’accesso alla bicicletta.

11.4.3 Accesso ai treni

Il personale di bordo può non consentire il trasporto di biciclette a bordo treno nel caso in cui tale trasporto possa pregiudicare il servizio ferroviario.

Il passeggero deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico.

Durante il viaggio è necessario che il passeggero tenga con sé e sotto la propria responsabilità il proprio mezzo e risponde integralmente degli eventuali danni causati al proprio ed agli altrui mezzi, al personale e al materiale di Arenaways e a terzi.

Arenaways non assume alcuna responsabilità per la custodia dei mezzi caricati sul treno e non risponde di eventuali danni che venissero rilevati agli stessi.

12.0 RECLAMI

12.1 GENERALITA

I passeggeri possono presentare reclami, entro 3 mesi dall'inconveniente oggetto dello stesso, oltre che in Italiano, anche in lingua inglese tramite:

- Il modulo web disponibile nella sezione Reclami del sito www.arenaways.it;
- Il modulo di reclamo scaricabile dal sito internet www.arenaways.it, che dovrà essere inviato:
 - Allegato ad e-mail all'indirizzo customer-care@arenaways.it;
 - Come lettera raccomandata all'indirizzo Arenaways – Longitude Holding S.r.l., C.so Quintino Sella, 14, 10131 – Torino (TO).

In ogni caso, i reclami in forma scritta devono contenere i seguenti elementi minimi necessari:

- Identificazione del passeggero (nome, cognome e recapito), e dell'eventuale rappresentante (allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente);
- Riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del titolo di viaggio (codice prenotazione o numero biglietto);
- La descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle presenti CGDT o alla Carta dei Servizi di Arenaways.

Tale reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- Il giorno dell'invio, se inoltrato tramite modulo online sul sito www.arenaways.it o tramite e-mail;
- Il giorno della consegna ad Arenaways, se inviato per posta raccomandata.

Arenaways fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo per poter procedere ad ulteriori indagini sull'accaduto.

Qualora il reclamo ricevuto non sia di propria competenza, Arenaways provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, informando contestualmente il cliente:

- Al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta al cliente nei termini previsti;
- In presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta al cliente nei termini previsti.

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo il passeggero ha la possibilità di utilizzare la procedura della Conciliazione paritetica, qualora attivata.

12.2 INDENNITÀ PER MANCATA O TARDIVA RISPOSTA AL RECLAMO

In caso di tardiva risposta al reclamo da parte di Arenaways il passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo pari al:

- 10% del prezzo del biglietto, in caso di risposta non fornita tra il 91° e 120° giorno dal ricevimento del reclamo, automatico;
- 20% del prezzo del biglietto, in caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti "solo treno", l'indennizzo da corrispondere, ove la risposta al reclamo sia fornita oltre il 90° giorno dal ricevimento dello stesso, è pari ad:

- €4,00 per risposta fornita tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo;
- €8,00 in caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus utilizzabile, entro 12 mesi dalla data di emissione, per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Arenaways. In caso di risposta tra il 91° e 120° giorno dal ricevimento del reclamo, l'indennizzo viene erogato contestualmente all'invio della risposta. In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, l'indennizzo viene erogato automaticamente al 121° giorno. Il bonus è monetizzabile su richiesta del cliente.

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- L'importo dell'indennizzo è inferiore ad €4,00;
- Il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari in precedenza indicati;
- Il passeggero ha già ricevuto un indennizzo per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio;
- Per abbonamenti con valore facciale inferiore ad €40,00.

Per l'indennizzo per ritardo nella risposta per i passeggeri in possesso di un abbonamento "solo treno" sono previste le seguenti limitazioni:

- Per abbonamenti con validità mensile o inferiore al mese e valore facciale pari o superiore ad €40,00, l'indennità prevista viene riconosciuta una sola volta nell'arco della validità del titolo;
- Per abbonamenti con validità annuale e valore facciale pari o superiore ad €40,00 il numero massimo delle indennità richiedibili cresce, progressivamente per scaglioni di €40,00, fino ad arrivare a dodici volte nell'arco della validità del titolo per abbonamenti con valore facciale pari o superiore a €480,00.

12.3 RECLAMI DIRETTI ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste.

L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).

Solo dopo aver presentato reclamo ad Arenaways, entro 3 mesi dal ricevimento della comunicazione di rigetto dello stesso, è possibile inoltrare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero compilare l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito ed inviarlo via posta elettronica certificata all'indirizzo pec@pec.autoritatrasporti.it oppure a mezzo di raccomandata con avviso di

ricevimento all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Ufficio Diritti dei Passeggeri, Via Nizza, 230, 10126 – Torino (TO).

Stessa facoltà è ammessa in caso di mancata risposta di Arenaways entro 3 mesi dalla presentazione del reclamo iniziale.

12.4 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Arenaways e le Associazioni dei Consumatori stanno sottoscrivendo un Protocollo di conciliazione (disponibile sul sito www.arenaways.it) contenente gli strumenti atti a garantire l'adempimento degli obblighi previsti, quali la garanzia all'indennizzo in caso di disservizi, sulla base dello schema allegato sub all. 3 alle linee guida della Conferenza Unificata Stato Regioni di cui al D.lgs. 28 agosto 1997, n. 281.

Nel caso in cui la risposta alle richieste di indennizzo o rimborso non sia ricevuta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, è possibile accedere alla conciliazione tramite una delle Associazioni dei Consumatori aderenti.

13.0 OGGETTI SMARRITI

I clienti che ritengono di aver smarrito un oggetto personale sui treni Arenaways possono contattare la Compagnia tramite i seguenti canali:

- Collegandosi al portale dedicato <https://arenaways.findmylost.it/>;
- Rivolgendosi direttamente al personale di bordo, qualora la situazione lo permetta;
- Telefonando al call centre Arenaways Risponde o contattando Arenaways Risponde LIS;
- Scrivendo una e-mail a customercare@arenaways.it.

Gli oggetti rinvenuti vengono consegnati al cliente che sia in grado di dimostrarne la proprietà o di conoscerne la natura (ad esempio, tramite una descrizione dettagliata). Qualora sia stato rinvenuto un oggetto, ma non sia stato possibile rintracciarne il proprietario o il cliente non abbia contattato Arenaways scaduto il termine dei 30 giorni, gli oggetti smarriti verranno trasmessi al Servizio Oggetti Rinvenuti del Comune di Torino nei tempi e nelle modalità previste dal Comune stesso.

13.1 PORTALE FIND MY LOST

FindMyLost è la piattaforma Arenaways dedicata alla segnalazione e restituzione di oggetti smarriti a bordo treno, con la sola eccezione dei documenti di identità e delle carte di credito che, in caso di ritrovamento, vengono consegnati alla Polizia Ferroviaria la quale è incaricata della restituzione.

Il sito web <https://arenaways.findmylost.it/> è rivolto ai clienti che ritengono di aver smarrito un oggetto personale a bordo treno, che hanno scambiato inavvertitamente il proprio bagaglio o che hanno trovato un oggetto smarrito e ne sono ancora in possesso. Collegandosi al portale ed effettuando la registrazione il cliente potrà effettuare ricerche in qualsiasi lingua, dialogare con il team Arenaways dedicato (dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 15:00, festivi esclusi), attivare un alert nel caso in cui il proprio oggetto non sia ancora stato ritrovato, segnalare un ritrovamento e attivare le procedure di restituzione al legittimo proprietario.

Maggiori dettagli sul funzionamento del servizio FindMyLost sono disponibili sul sito web dedicato.

PARTE III – NORME SPECIFICHE DI SERVIZIO TRENI SPECIALI E CHARTER

1.0 GENERALITÀ

Le disposizioni della presente Parte III si applicano ai treni speciali, ai servizi turistici e ai treni charter effettuati da Arenaways ai sensi dell'Articolo 17 del Contratto di Servizio LFS.

Per quanto non espressamente disciplinato nella presente Parte III, si applicano le disposizioni generali e le norme di cui alla Parte II, ove compatibili.

I treni speciali e charter eserciti da Arenaways:

- Non costituiscono Trasporto Pubblico Locale;
- Sono servizi organizzati per finalità turistiche, leisure, eventi o committenze dedicate;
- Sono soggetti a condizioni commerciali specifiche per ciascun servizio.

I treni speciali o a mercato Arenaways, la cui offerta è studiata ed organizzata specificamente per il turismo leisure ed il tempo libero, non rientrano nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale anche qualora siano operati sulle linee LFS.

Orari e tariffe vengono comunicati, unitamente agli altri dettagli caratterizzanti l'offerta, nella sezione dedicata ai singoli treni speciali o a mercato sul sito www.arenaways.it, pubblicata almeno un mese prima della data di effettuazione del servizio e per tutto il periodo di commercializzazione dei titoli di viaggio.

I treni speciali o a mercato Arenaways possono prevedere partenze ripetute oppure un solo viaggio di andata e ritorno in giornata, anche in occasione di particolari eventi.

A seconda dell'offerta, le tariffe possono includere il solo trasporto ferroviario oppure comprendere altre voci sempre specificate e dettagliate (es: skipass).

A bordo dei treni speciali o a mercato non sono riconosciuti i titoli di viaggio regionali "solo treno" Arenaways, i titoli di viaggio caricati su carta BIP né altre agevolazioni se non specificate nella sezione dedicata al singolo collegamento sul sito www.arenaways.it, pubblicata almeno un mese prima della data di effettuazione del servizio e per tutto il periodo di commercializzazione dei titoli di viaggio.

1.1 TRENI CHARTER

Arenaways effettua, a richiesta di singoli clienti e/o a mercato, treni speciali o carrozze riservate in aggiunta a treni ordinari, quando compatibili con le esigenze di servizio definite nel Contratto di Servizio siglato con l'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Il prezzo di tale trasporto è stabilito da Arenaways in base a valutazioni commerciali.

Le richieste di treni speciali o di carrozze in maggior composizione a treni ordinari devono essere inoltrate per iscritto almeno 20 giorni prima della data di effettuazione del trasporto alla Direzione di Arenaways.

Le modalità di accesso ai treni speciali nonché alle carrozze in uso esclusivo sono stabilite dal cliente; in ogni caso non sono ammessi passeggeri eccedenti il numero dei posti offerti.

2.0 CANALI DI VENDITA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I principali strumenti per l'acquisto dei titoli di viaggio digitali per i treni speciali sono:

- Sito web www.arenaways.it;
- App di Arenaways.

Sui canali digitali Arenaways, relativamente ai treni speciali o a mercato, possono essere acquistati biglietti di corsa singola o di andata e ritorno in giornata.

Il pagamento è consentito con carte di credito, debito e altre modalità disponibili.

Ove previsto, i titoli di viaggio possono essere acquistati anche presso punti vendita fisici autorizzati.

Le esatte modalità distributive applicabili a ciascun treno speciale sono pubblicate sul sito ufficiale di Arenaways.

3.0 TITOLI DI VIAGGIO

3.1 CONSIDERAZIONI GENERALI

Il contratto di trasporto concluso con Arenaways a norma delle presenti CGDT per l'utilizzo di servizi ferroviari è rappresentato dal titolo di viaggio. All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio il passeggero si obbliga al rispetto delle disposizioni contenute nelle CGDT – Parte III "Norme specifiche di servizio treni speciali e charter".

Il titolo di viaggio può essere su supporto cartaceo o digitale (per esempio: file pdf, ticketless, QR Code) a seconda del canale di acquisto utilizzato e dalla tipologia di ciascun biglietto.

I titoli di viaggio per i treni speciali o a mercato sono acquistabili limitatamente all'arco temporale (inteso come intervallo tra la data di inizio e la data di chiusura della commercializzazione) indicato per ciascun treno oppure fino all'esaurimento dei posti disponibili.

Il passeggero ammesso al trasporto deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido per il treno e il giorno di viaggio. Il titolo di viaggio fa fede della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

3.2 TIPOLOGIE DI TITOLI DI VIAGGIO

3.2.1 Corsa singola digitale

Il biglietto digitale è nominativo, personale, incedibile e valido solamente per il treno selezionato in fase di acquisto.

La possibilità di modificare il biglietto digitale può variare in funzione dell'offerta e potrebbe non essere applicabile a tutti i treni speciali o a mercato. L'ambito di applicazione delle eventuali modifiche al biglietto è disponibile nella sezione dedicata ai singoli treni speciali o a mercato sul sito www.arenaways.it, pubblicata per tutto il periodo di commercializzazione dei titoli di viaggio.

3.2.2 Biglietti acquistati a bordo treno

Sui collegamenti speciali e a mercato Arenaways non è consentito l'acquisto dei biglietti a bordo treno. Non sono altresì ammessi titoli di viaggio emessi da altre Imprese Ferroviarie.

3.3 TITOLI DI LIBERA CIRCOLAZIONE E SPECIALI

Non sono ammessi in nessun caso titoli di libera circolazione a bordo dei servizi speciali di Arenaways.

4.0 DISCIPLINA SPECIFICA PER I SERVIZI STAGIONALI

4.1 TRENO DELLA NEVE

Il Treno della Neve Arenaways viene effettuato esclusivamente nel periodo invernale durante l'apertura degli impianti sciistici.

Le tariffe applicate al Treno della Neve includono:

- Il viaggio in treno di andata e ritorno in giornata;
- L'accesso alle navette di collegamento Arenaways tra la stazione ferroviaria della località di destinazione e gli impianti di risalita;
- Lo skipass giornaliero;
- La polizza assicurativa RC Sciatore.

Ulteriori tariffe a mercato dedicate ai Treni della Neve potranno essere eventualmente previste in accordo con l'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Emesso singolarmente ed in formato unicamente digitale, il biglietto del Treno della Neve è nominativo, personale, incedibile e comprende il viaggio di andata ed il viaggio di ritorno in giornata. È valido solamente per il giorno selezionato in fase di acquisto e, pertanto, non necessita di alcun check-in a bordo del treno.

L'acquisto è consentito fino ad esaurimento posti oppure fino alle ore 10:59 del giorno precedente alla data di partenza programmata e può essere effettuato esclusivamente tramite:

- Il sito internet e la app di Arenaways;
- Il call centre Arenaways Risponde;
- Il punto di attenzione al cliente Arenaways C'è di Saluzzo.

Non è prevista la vendita dei biglietti del Treno della Neve direttamente a bordo treno né tramite canali di vendita diversi da quelli indicati.

Il biglietto del Treno della Neve non è modificabile né rimborsabile per fatto imputabile al viaggiatore.

Può essere richiesto un cambio di nominativo entro e non oltre il giovedì precedente alla data di partenza, contattando il call centre Arenaways Risponde.

A bordo del Treno della Neve non è consentito il trasporto di biciclette né di dispositivi per la micromobilità.

I passeggeri possono trasportare a bordo la propria attrezzatura da sci, preferibilmente all'interno delle apposite sacche se disponibili.

4.2 TRENO VIAMARE

Il Treno Viamare Arenaways collega Piemonte e Liguria, è limitato al periodo estivo e prevede il biglietto di corsa singola digitale e il biglietto di andata e ritorno in giornata digitale, con tariffe a mercato.

Il biglietto per il viaggio di ritorno in data diversa da quella del viaggio di andata viene considerato come un biglietto di corsa singola.

I biglietti per il Treno Viamare Arenaways possono essere acquistati esclusivamente tramite:

- Il sito internet e la app di Arenaways;
- Il call centre Arenaways Risponde;
- Il corner Arenaways Risponde LIS.

Il biglietto per il Treno Viamare è nominativo, personale, incedibile ed acquistabile fino a massimo 60 minuti prima dell'orario di partenza programmato del treno o ad esaurimento posti. È valido solamente per il treno selezionato in fase di acquisto e, pertanto, non necessita di alcun check-in a bordo del treno.

Ulteriori tipologie di titoli di viaggio potranno essere eventualmente previste in accordo con l'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Non è prevista la vendita dei biglietti del Treno Viamare direttamente a bordo treno né tramite canali di vendita diversi da quelli indicati.

A bordo del Treno Viamare è consentito il trasporto gratuito di biciclette fino ad un massimo di 10 per ogni corsa. In questi casi, l'acquisto deve avvenire tramite il call centre Arenaways Risponde o il corner Arenaways Risponde LIS specificando la presenza della bicicletta al seguito prima del termine della procedura di acquisto.

Qualora il passeggero non abbia indicato la presenza della bicicletta al seguito all'atto dell'acquisto, potrà vedersi negare l'accesso della bicicletta al treno.

Sono previste due tipologie di tariffe: Viaflexy e Viaeasy.

La tariffa VIAFLEXY è una tariffa flessibile è prevista solo per i biglietti di corsa singola. La tariffa flessibile consente di cambiare la data, la percorrenza (stazione di partenza e/o di arrivo) o di ottenere un rimborso in caso di rinuncia al viaggio per fatto del passeggero, con trattenuta del 20% sul prezzo del biglietto come da normativa vigente, a condizione che la richiesta sia presentata non oltre il giorno precedente la partenza contattando il call centre Arenaways Risponde o il servizio Arenaways Risponde LIS.

La tariffa VIAEASY è una tariffa non flessibile e può essere selezionata sia per i biglietti di corsa singola che per i biglietti di andata e ritorno in giornata: non consente alcuna modifica né dà diritto ad un rimborso in caso di rinuncia al viaggio per fatto del passeggero.

Il Treno Viamare Arenaways riconosce la gratuità per i bambini fino a 4 anni di età non ancora compiuti, purché non occupino un posto a sedere e siano accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci. I minori dai 4 ai 12 anni non ancora compiuti beneficiano del 50% di sconto sul prezzo intero del biglietto e possono occupare un posto a sedere.

Trattandosi di un collegamento turistico speciale non sono previste altre gratuità o riduzioni.

Se il viaggio del Treno Viamare Arenaways ha origine in Piemonte, le stazioni servite nella regione Piemonte si intendono come di sola salita e di sola discesa quelle ubicate nella regione Liguria; e viceversa, nel caso dei viaggi con origine in Liguria.

5.0 RIDUZIONI

5.1 BAMBINI E RAGAZZI

Sui treni speciali Arenaways potrebbero non essere previste la gratuità per i bambini fino a 4 anni non compiuti e la riduzione per i ragazzi fino ai 12 anni non compiuti. L'ambito di applicazione delle eventuali riduzioni per bambini e ragazzi è disponibile nella sezione dedicata ai singoli treni speciali o a mercato sul sito www.arenaways.it, pubblicata per tutto il periodo di commercializzazione dei titoli di viaggio.

5.2 GRUPPI E GRUPPI SCOLASTICI

Sui treni speciali Arenaways non sono riconosciute agevolazioni particolari per i viaggi di gruppo né per le scolaresche.

Eventuali richieste potranno essere comunque essere presentate, unicamente via e-mail, scrivendo a customercare@arenaways.it. Le domande saranno oggetto di valutazione da parte di Arenaways, la quale potrà eventualmente decidere di riconoscere sconti o agevolazioni in via straordinaria.

6.0 IRREGOLARITÀ ED ABUSI

6.1 SANZIONI AI PASSEGGERI PER MANCANZA DI BIGLIETTO VALIDO

I clienti sono tenuti a munirsi di valido e idoneo titolo di viaggio da esibire, a richiesta, agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio.

Le persone sorprese a bordo del treno speciale o a mercato non in possesso di valido titolo di viaggio, salite eludendo il controllo del personale Arenaways, saranno fatte scendere alla prima stazione. Se ciò non fosse possibile, incorreranno nelle sanzioni indicate al punto 4.1 "Sanzioni ai passeggeri per mancanza di biglietto valido o convalidato" - Parte II delle presenti CGDT.

6.2 SANZIONE PER DANNEGGIAMENTO, DETERIORAMENTO O INSUDICIAMENTO

Per le infrazioni di cui all'art. 29 del DPR n. 753/1980 (danneggiamento, deterioramento ed insudiciamento di veicoli, locali ed ambienti nonché dei loro arredi ed accessori) e all'art.20 della LR 1/2000 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali, saranno applicate le sanzioni indicate al punto 4.2 "Sanzione per danneggiamento, deterioramento o insudiciamento" - Parte II delle presenti CGDT.

7.0 MODIFICHE AL CONTRATTO DI TRASPORTO

7.1 CAMBIO DEI BIGLIETTI DI CORSA SINGOLA

Solo su alcune tipologie di treni speciali possono essere consentite modifiche ai biglietti di corsa singola. Tali modifiche, se applicabili, sono indicate nella sezione dedicata ai singoli treni speciali o a mercato sul sito www.arenaways.it, pubblicata per tutto il periodo di commercializzazione dei titoli di viaggio.

Per i treni speciali o a mercato sui quali è consentito, è possibile modificare gratuitamente la data di viaggio con un altro treno operante il medesimo servizio ove disponibile e/o il nominativo del viaggiatore. Ove consentite, le modifiche sono attuabili entro il termine indicato, variabile in funzione della tipologia di treno, ma sempre precedente alla data o all'orario di partenza programmato del treno acquistato.

E eventualmente permesso modificare la data di viaggio e/o il nominativo del viaggiatore, ma non è dovuto nessun rimborso se il prezzo finale del biglietto è inferiore.

I cambi possono essere effettuati presso il call centre Arenaways Risponde al numero +39 0902131588, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:45.

8.0 RIMBORSI

8.1 RIMBORSO SENZA TRATTENUTE PER RINUNCIA AL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE AL VETTORE O PER ORDINE DELL'AUTORITÀ PUBBLICA

In caso di rinuncia al viaggio per fatto imputabile al vettore o per ordine dell'Autorità Pubblica si applica la normativa indicata al punto "Rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile al vettore o per ordine dell'Autorità Pubblica" – Parte II delle presenti CGDT.

8.2 RIMBORSO DEL BIGLIETTO CON TRATTENUTE PER RINUNCIA AL VIAGGIO PER FATTO IMPUTABILE AL PASSEGGERO

Solo su alcune tipologie di treni speciali può essere riconosciuto il rimborso per rinuncia al viaggio per fatto imputabile al passeggero. Il rimborso non è previsto in caso di tariffe espressamente indicate come non rimborsabili.

Se il treno speciale o a mercato prevede tale eventualità, il cliente che abbia acquistato la tariffa rimborsabile potrà fare richiesta entro i tempi indicati dalle condizioni specifiche del servizio a mercato.

Ove previsto, si applica la procedura di presentazione delle domande di rimborso descritta al punto "Rimborso del biglietto con trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile al passeggero" – Parte II delle presenti CGDT.

9.0 INDENNITÀ PER RITARDO

Per i treni speciali Arenaways si applica la procedura di presentazione delle domande di indennizzo per ritardo descritta al punto "Indennità per ritardo" – Parte II delle presenti CGDT.

10.0 ASSISTENZA AL PASSEGGERO

Per i treni speciali o a mercato Arenaways, in caso di interruzioni di linea o di soppressioni, si applica la normativa indicata ai punti "Interruzioni di linea, soppressioni, mancate coincidenze, partenza ritardata o prevedibile ritardo all'arrivo a destinazione superiori a 60 minuti" – Parte II e "Assistenza al passeggero e servizi sostitutivi" – Parte II delle presenti CGDT.

10.1 ACCESSIBILITÀ AL TRENO A PERSONE CON RIDOTTA MOBILITÀ O DISABILITÀ

Per il trasporto di persone con ridotta mobilità o disabilità a bordo dei treni speciali o a mercato Arenaways si applica la normativa descritta al punto "Accessibilità del treno a persone con ridotta mobilità o disabilità" – Parte II delle presenti CGDT. Il servizio di trasporto potrà eventualmente non essere effettuato qualora la salita o la discesa dal treno avvengano in stazioni non idonee, sprovviste di ascensori e prive di passaggio a raso.

11.0 BAGAGLI E TRASPORTO DI ANIMALI

Il trasporto di bagagli e animali a bordo dei treni speciali è ammesso nel rispetto delle disposizioni previste nella sezione "Bagagli e trasporto di animali" – Parte II delle presenti CGDT, ove compatibili con la natura del servizio.

In considerazione delle caratteristiche specifiche dei treni speciali (quali composizione, affluenza o presenza di servizi accessori), Arenaways può prevedere limitazioni o condizioni particolari, che sono rese note nella sezione dedicata al singolo collegamento sul sito www.arenaways.it, pubblicata per tutto il periodo di commercializzazione dei titoli di viaggio.

11.1 TRASPORTO DI BICICLETTE E DISPOSITIVI PER LA MICROMOBILITÀ

Il trasporto di biciclette o dispositivi per la micromobilità è consentito solo se espressamente previsto per il singolo treno speciale.

Ove ammesso, si applicano le disposizioni di cui alla sezione "Biciclette e dispositivi per la micromobilità" – Parte II delle presenti CGDT, fermo restando

che l'accesso può essere subordinato a preventiva prenotazione o autorizzazione e alla disponibilità di spazi dedicati.

11.2 TRASPORTO DI SCI, SNOWBOARD E ATTREZZATURE SPORTIVE

In relazione a determinati treni speciali, può essere consentito il trasporto di sci, snowboard o altre attrezzature sportive, in particolare per servizi stagionali.

Tali attrezzature devono essere adeguatamente custodite e collocate negli spazi indicati, attenendosi alle istruzioni del personale di bordo. Per ragioni di sicurezza o in caso di esaurimento degli spazi disponibili, Arenaways può limitarne o impedirne il trasporto.

12.0 RECLAMI

In caso di reclami, per i treni speciali o a mercato Arenaways si applica la normativa descritta al punto 12.0 "Reclami" e seguenti – Parte II delle presenti CGDT.

13.0 OGGETTI SMARRITI

Nell'eventualità di oggetti smarriti a bordo di treni speciali o a mercato Arenaways, si applica la normativa descritta alla sezione "Oggetti smarriti" – Parte II delle presenti CGDT.

Allegato I – Tariffe in Vigore

TARIFFE A FASCE CHILOMETRICHE (SOLO TRENO)

Le tariffe in vigore sono quelle approvate dalla Regione Piemonte con Deliberazione della Giunta Regionale 4 novembre 2013, n. 13-6608 riportate nell'allegato A alla DGR stessa e adeguate al tasso di inflazione programmata con Deliberazione del Consiglio di amministrazione AMP n. 5/2024 e da altri atti deliberativi indicati nel testo 1.

TARIFFE IN VIGORE DAL 01/07/2026:

Fascia chilometrica (km)	Corsa semplice	Abbonamento Settimanale	Abbonamento Mensile	Abbonamento Annuale
0-5	1,80 €	10,50 €	37,50 €	337,00 €
5,1-10	2,30 €	13,10 €	47,00 €	424,50 €
10,1-15	2,60 €	15,90 €	57,00 €	512,00 €
15,1-20	3,30 €	19,90 €	72,00 €	645,00 €
20,1-25	3,80 €	22,70 €	80,50 €	725,50 €
25,1-30	4,40 €	24,70 €	89,00 €	797,50 €
30,1-35	4,70 €	26,30 €	95,00 €	854,50 €
35,1-40	5,10 €	28,20 €	103,00 €	919,50 €
40,1-45	5,40 €	31,00 €	110,00 €	991,50 €
45,1-50	5,70 €	32,60 €	115,00 €	1.034,50 €
50,1-60	6,50 €	34,20 €	123,50 €	1.117,00 €
60,1-70	7,10 €	35,40 €	128,00 €	1.157,50 €
70,1-80	7,80 €	36,50 €	132,50 €	1.194,50 €

¹ Dove presente non è indicata la tariffa di 1 classe (non prevista nell'LFS) ma solo quella di 2 classe. Per le tariffe chilometriche non sono riportate le tariffe per distanze superiori agli 80 chilometri.

TARIFFE PIEMONTE INTEGRATO (TRENO+BUS)

Al fine di integrare i servizi di trasporto pubblico locale su gomma con quelli su ferro, con deliberazione n. 17-26745 del 1° marzo 1999, è stata adottata dalla Giunta Regionale una nuova tariffa integrata comprendente corsa semplice integrata, settimanale illimitato integrato, mensile illimitato integrato. Con Deliberazione della Giunta Regionale del 16 agosto 2023, n. 1-7401 la tariffa Piemonte Integrato è stata estesa, sino alla fascia 50,1-60 km, ai titoli di viaggio "annuale illimitato" e "annuale studenti illimitato".

TARIFFE IN VIGORE DAL 01/07/2026:

<i>Fascia chilometrica (km)</i>	<i>Corsa semplice</i>	<i>Abbonamento Settimanale Integrato</i>	<i>Abbonamento Mensile</i>	<i>Abbonamento Annuale</i>	<i>Abbonamento 10 Mesi Studenti</i>
0-5	1,80 €	10,50 €	37,50 €	337,00 €	299,50 €
5,1-10	2,30 €	13,10 €	47,00 €	424,50 €	373,00 €
10,1-15	2,60 €	15,90 €	57,00 €	512,00 €	456,00 €
15,1-20	3,30 €	19,90 €	72,00 €	645,00 €	573,50 €
20,1-25	3,80 €	22,70 €	80,50 €	725,50 €	642,50 €
25,1-30	4,40 €	24,70 €	89,00 €	797,50 €	710,50 €
30,1-35	4,70 €	26,30 €	95,00 €	854,50 €	755,00 €
35,1-40	5,10 €	28,20 €	103,00 €	919,50 €	819,00 €
40,1-45	5,40 €	31,00 €	110,00 €	991,50 €	877,50 €
45,1-50	5,70 €	32,60 €	115,00 €	1.034,50 €	917,00 €
50,1-60	6,50 €	34,20 €	123,50 €	1.117,00 €	986,00 €
<i>Supplemento per relazioni che comprendono la tratta integrata</i>		1,60 €	5,70 €	51,20 €	45,60 €

Allegato II – Abbonamenti a tariffa scontata

INTEGRAZIONE DA E PER TORINO

Tariffa scontata in combinazione con i servizi ferroviari Area Formula Torino-Savigliano e i servizi Arenaways Savigliano-Saluzzo-Cuneo.

	Mensile	Annuale Studenti	Annuale
Saluzzo	€ 9,00	€ 72,00	€ 85,50
Manta	€ 9,00	€ 72,00	€ 85,50
Verzuolo	€ 16,00	€ 128,00	€ 152,00
Costigliole Saluzzo	€ 16,00	€ 128,00	€ 152,00
Busca	€ 23,50	€ 188,00	€ 223,50

ABBONAMENTI OVER 65

ILLIMITATO OVER 65	Tariffa
Valevole 24 ore su 24 su tutti i mezzi di linea delle aziende aderenti (inclusa Arenaways)	€ 99,00

RIDOTTO OVER 65	Tariffa
Valevole su tutti i mezzi di linea delle aziende aderenti (inclusa Arenaways) <u>a partire dalle ore 09:00</u>	€ 80,00