



Flytrain | *Aeroporto di Cuneo*
CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

In vigore dal 02/07/2026

Indice

1. DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	5
2. IL CONTRATTO DI TRASPORTO.....	5
3. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO	6
3.1 Alla fermata	6
3.2 A bordo	7
3.3 Cinture di sicurezza	7
3.4 Irregolarità di viaggio.....	7
3.5 Responsabilità del passeggero.....	8
4. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL VETTORE.....	8
4.1 Responsabilità per danno alle persone.....	8
4.2 Responsabilità per bagagli e cose.....	9
4.3 Limitazioni operative.....	9
5. ITINERARI, FERMATE E TARIFFE.....	9
6. L'INFORMAZIONE AL PASSEGGERO.....	10
6.1 Sito internet di Arenaways.....	10
6.2 Servizio di assistenza clienti (Arenaways RISPONDE).....	11
6.3 Corner LIS (Arenaways RISPONDE LIS).....	11
6.4 Punto vendita fisico (Arenaways C'E).....	12
7. COINCIDENZE CON SERVIZI FERROVIARI E AEREI	12
8. CONTROLLO DEI TITOLI DI VIAGGIO.....	13
9. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	14
10. FATTURAZIONE	14
11. CANALI DI VENDITA E MODALITÀ DI PAGAMENTO	15
11.1 Canali digitali di Arenaways	15
11.2 Rete di vendita fisica.....	15
11.3 Altri canali di vendita.....	15
12. TITOLI DI VIAGGIO.....	16
12.1 Considerazioni generali.....	16
12.2 Titoli di viaggio FLYTRAIN.....	16
12.3 Acquisto biglietto corsa singola andata e ritorno	16
12.4 Titoli di viaggio integrati con servizi ferroviari.....	16
12.5 Biglietti acquistati a bordo.....	17
12.6 Mancato avviso.....	17
12.7 Libera circolazione.....	18

13. RIDUZIONI E TARIFFE SPECIALI	18
13.1 Bambini.....	18
13.2 Ragazzi	18
13.3 Tariffe speciali, promozioni e codici coupon.....	19
14. IRREGOLARITÀ ED ABUSI	19
14.1 Sanzioni ai passeggeri per mancanza di biglietto valido	19
15. CAMBIO BIGLIETTO	20
16. RIMBORSI	21
16.1 Rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile al vettore o per ordine dell'Autorità Pubblica	21
16.2 Biglietti digitali di corsa singola.....	21
16.3 Rimborso per acquisto errato	22
17. INDENNITÀ PER RITARDO	22
18. BAGAGLI	22
18.1 Trasporto bagagli	22
18.2 Bicyclette, attrezzature sportive e dispositivi per la micromobilità.....	23
18.3 Custodia dei bagagli – Responsabilità.....	23
18.4 Irregolarità ed abusi	23
19. TRASPORTO DI ANIMALI.....	24
19.1 Cani da assistenza.....	24
20. RECLAMI.....	25
21. OGGETTI SMARRITI.....	25
21.1 Portale FindMyLost.....	26

1. DEFINIZIONI ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto ("CGDT") disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma denominato FLYTRAIN, esercito da Arenaways – Longitude Rail Charter Consulting S.r.l., con sede legale in Torino, Piazza Adriano 12, P. IVA 13124230015 ("Arenaways" o "Vettore").

Il servizio FLYTRAIN consiste in un servizio automobilistico passeggeri a mercato, non soggetto al regime del trasporto pubblico locale, effettuato secondo programma e orari pubblicati da Arenaways, con collegamento tra:

- **Stazione ferroviaria di Savigliano**
- **Aeroporto di Cuneo Levaldigi**

ed eventuali fermate intermedie risultanti dall'orario ufficiale vigente.

Le presenti CGDT si applicano a tutti i passeggeri che acquistano o utilizzano un titolo di viaggio FLYTRAIN, indipendentemente dal canale di vendita utilizzato.

Le CGDT sono rese disponibili sul sito internet di Arenaways e sugli altri canali informativi del Vettore.

I diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus sono disciplinati dal Regolamento (UE) n. 181/2011, nei limiti di applicabilità per i servizi regolari con distanza inferiore a 250 km quale è FLYTRAIN, e dalla normativa nazionale di attuazione e vigilanza.

2. IL CONTRATTO DI TRASPORTO

Il contratto di trasporto è regolato:

- Dalle presenti CGDT;
- Dalle disposizioni applicabili del Codice Civile;
- Dal Regolamento (UE) n. 181/2011, nei limiti della sua applicabilità ai servizi regolari inferiori a 250 km;
- Dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, in materia di disciplina sanzionatoria delle violazioni dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;

- Dalle ulteriori disposizioni nazionali e regionali eventualmente applicabili al servizio.

Salvo ove diversamente previsto da norme inderogabili, i rapporti tra Arenaways e il passeggero sono regolati dalle presenti CGDT.

Con il contratto di trasporto, Arenaways si obbliga a trasportare il viaggiatore dalla fermata di origine alla fermata 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 conclude nel momento in cui il passeggero acquista, direttamente o tramite canali autorizzati, il titolo di viaggio FLYTRAIN.

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;
- Viene essere emesso in formato elettronico.

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.

3. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

Il passeggero è tenuto a comportarsi secondo correttezza e diligenza, a rispettare le presenti CGDT e a seguire le istruzioni impartite dal personale di Arenaways ai fini della sicurezza e della regolarità del servizio.

3.1 Alla fermata

Il passeggero deve:

- Presentarsi alla fermata con congruo anticipo rispetto all'orario di partenza previsto;
- Essere in possesso di valido titolo di viaggio;
- Esibire, se richiesto, il titolo di viaggio e un documento di identità;

- Utilizzare esclusivamente le aree aperte al pubblico e le fermate autorizzate.

Arenaways può rifiutare l'imbarco al passeggero che si presenti in ritardo rispetto all'orario di partenza o privo dei requisiti necessari per il viaggio.

3.2 A bordo

A bordo del veicolo il passeggero deve:

- Osservare le istruzioni del conducente e del personale di Arenaways;
- Occupare il posto eventualmente assegnato o quello disponibile indicato dal personale;
- Mantenere un comportamento tale da non arrecare disturbo o pregiudizio agli altri viaggiatori;
- Non fumare né utilizzare sigarette elettroniche;
- Non ostacolare ingressi, uscite, corridoi o aree operative del mezzo;
- Non danneggiare o sporcare il veicolo, i suoi arredi e accessori;
- Custodire i propri bagagli e gli oggetti personali;
- Vigilare su minori, persone affidate e cose sotto la propria custodia.

È vietato trasportare materiali pericolosi, infiammabili, esplosivi, nocivi, maleodoranti o comunque incompatibili con la sicurezza e il comfort del viaggio.

3.3 Cinture di sicurezza

Il passeggero è tenuto al rispetto delle prescrizioni contenute nell'Art. 172 C.d.S. e ss.mm.ii. relative all'uso obbligatorio di cinture di sicurezza e dei sistemi di ritenuta per i bambini nei veicoli. Il passeggero è quindi tenuto ad allacciare la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne fosse provvisto, secondo le indicazioni fornite dagli appositi pittogrammi apposti su ogni sedile o da adeguata informativa fornita dal conducente, dal bigliettotaio ovvero con audiovisivi.

In caso di inadempienze il trasgressore risponderà personalmente e, nel caso di minori, il responsabile sarà l'accompagnatore.

3.4 Irregolarità di viaggio

Arenaways può rifiutare il trasporto o interrompere il viaggio del passeggero, senza diritto a rimborso, qualora il passeggero:

- Sia privo di titolo di viaggio e non intenda regolarizzare la propria posizione ove consentito;
- Tenga comportamenti aggressivi, molesti o pericolosi;
- Si trovi in condizioni tali da compromettere la sicurezza propria o altrui;
- Trasporti oggetti o sostanze non ammessi;
- Violi in modo grave le presenti CGDT.

Resta salvo il diritto di Arenaways di richiedere l'intervento delle Autorità competenti ove necessario.

3.5 Responsabilità del passeggero

Il passeggero risponde dei danni causati ad Arenaways, al personale, agli altri passeggeri o a terzi per fatto proprio o per fatto di persone, animali o cose sottoposte alla sua custodia.

In caso di danneggiamento, deterioramento o insudiciamento del veicolo o dei suoi accessori, il passeggero è tenuto al risarcimento del danno subito dal Vettore, fermo restando ogni ulteriore diritto previsto dalla legge.

4. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL VETTORE

Arenaways si impegna ad effettuare il servizio con la diligenza professionale richiesta, nei limiti consentiti dalle condizioni del traffico, della viabilità, della sicurezza stradale, da provvedimenti dell'Autorità e da ogni altro fattore esterno ragionevolmente non controllabile dal Vettore.

4.1 Responsabilità per danno alle persone

Arenaways risponde dei danni alla persona subiti dal passeggero in conseguenza di un incidente connesso all'esercizio di trasporto, 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.

4.2 Responsabilità per bagagli e cose

I bagagli e gli oggetti trasportati dal passeggero restano sotto la custodia di quest'ultimo per tutta la durata del viaggio, salvo diverso espresso affidamento al Vettore.

Arenaways non risponde di furto, smarrimento, dispersione o danneggiamento di bagagli e oggetti personali se non nei casi previsti dalla legge o quando l'evento sia direttamente imputabile a propria colpa.

Restano in ogni caso esclusi, salvo dolo o colpa grave, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati, apparecchi elettronici e altri beni di pregio lasciati senza adeguata custodia dal passeggero.

4.3 Limitazioni operative

Gli orari pubblicati hanno natura programmatica. Eventuali ritardi possono derivare da traffico, controlli, eventi aeroportuali, condizioni meteo, incidenti, restrizioni alla circolazione, esigenze di sicurezza o altre circostanze non imputabili ad Arenaways.

Arenaways informa tempestivamente i passeggeri in presenza di ritardi, cancellazioni o variazioni del servizio, entro i limiti del possibile. Ai sensi del Regolamento (UE) 181/2011, si applicano il diritto all'informazione e la gestione dei reclami. Trattandosi di servizio autobus inferiore a 250 km, non sussiste indennizzo automatico per ritardo all'arrivo.

5. ITINERARI, FERMATE E TARIFFE

I titoli di viaggio per il servizio FLYTRAIN sono rilasciati per l'itinerario, il mezzo e gli orari richiesti dal passeggero, purché compresi tra le soluzioni di viaggio offerte da Arenaways.

Il servizio FLYTRAIN attualmente comprende il servizio su gomma tra:

- Aeroporto di Cuneo Levaldigi
- Stazione ferroviaria di Savigliano

L'elenco delle fermate e degli orari è quello risultante dall'orario ufficiale vigente, pubblicato sui canali informativi di Arenaways e dell'aeroporto di Cuneo Levaldigi.

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.

Le tariffe vigenti sono consultabili:

- Sul sito internet www.arenaways.it
- Presso i canali di vendita autorizzati.

6. L'INFORMAZIONE AL PASSEGGERO

Arenaways fornisce ai passeggeri informazioni adeguate, chiare e aggiornate prima e durante il viaggio, con particolare riferimento a:

- Gli orari e le fermate;
- Le condizioni tariffarie;
- I diritti dei passeggeri previsti dalla normativa vigente;
- 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.

Per i servizi autobus inferiori a 250 km, sono applicabili gli obblighi di informazione e gestione reclami in forza del Regolamento (UE) 181/2011.

6.1 Sito internet di Arenaways

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

- Consultare orari e informazioni aggiornate;
- Acquistare titoli di viaggio;
- 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.

6.2 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 0902131588 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 i titoli di viaggio digitali di tutti i servizi Arenaways;
- Richiedere il rimborso dei biglietti ove previsto;
- Ricevere informazioni sulla procedura di ricerca in caso di oggetti dimenticati a bordo del veicolo;
- 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.

6.3 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 FLYTRAIN ed alle offerte commerciali di Arenaways.

A seguito dell'invio di un SMS di richiesta al numero +39 3473587459, 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 +39 3473587459 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.

6.4 Punto vendita fisico (Arenaways C'È)

"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 FLYTRAIN e titoli di viaggio per i servizi ferroviari Arenaways.

7. COINCIDENZE CON SERVIZI FERROVIARI E AEREI

Il servizio FLYTRAIN è concepito per agevolare l'intermodalità tra il trasporto su gomma, ferroviario e aereo; tuttavia, esso costituisce un servizio autonomo e indipendente rispetto ai servizi ferroviari, inclusi quelli operati da Trenitalia S.p.A. e da Arenaways – Longitude Holding S.r.l., nonché rispetto ai servizi di trasporto aereo operati da vettori terzi.

Salvo quanto previsto da norme inderogabili di legge, Arenaways:

- Non garantisce la coincidenza tra il servizio FLYTRAIN e i treni o i voli aerei;
- Non assume responsabilità per eventuali ritardi, cancellazioni o variazioni dei servizi ferroviari, aerei o altri servizi di trasporto, né per le conseguenze derivanti dagli stessi;
- Non è responsabile per la perdita di coincidenze, inclusa la perdita di treni o aerei, né per i danni diretti o indiretti connessi (quali, a titolo esemplificativo: costi di riprotezione, penali, mancato imbarco o perdita di opportunità).

Nel caso di viaggi che prevedano l'utilizzo combinato di più servizi di trasporto (gomma, ferro o aereo), il passeggero è tenuto a pianificare il proprio itinerario prevedendo adeguati margini temporali tra un servizio e l'altro.

Eventuali interventi di assistenza, riprotezione o rimborso relativi ai servizi ferroviari o aerei restano di esclusiva competenza dei rispettivi operatori, secondo le condizioni contrattuali da questi applicate.

Resta inteso che eventuali rimborsi relativi al servizio FLYTRAIN sono disciplinati esclusivamente dalle presenti CGDT e costituiscono l'unico rimedio nei confronti di Arenaways.

Il passeggero che utilizza il servizio FLYTRAIN in connessione con un volo aereo è tenuto ad organizzare il proprio viaggio in modo tale da garantire la presenza presso l'aeroporto con congruo anticipo rispetto all'orario di partenza del volo, tenendo conto dei tempi necessari per le operazioni di check-in, consegna bagagli, controlli di sicurezza e imbarco, nonché di eventuali ritardi del servizio di trasporto su gomma.

Il Vettore non assume alcuna responsabilità in caso di mancato rispetto di tali tempistiche da parte del passeggero, né per le conseguenze derivanti da una pianificazione insufficiente dei tempi di connessione con il volo.

8. CONTROLLO DEI TITOLI DI VIAGGIO

I passeggeri devono salire a bordo già muniti di regolare titolo di viaggio.

Il controllo dei titoli di viaggio può avvenire a bordo del veicolo e nell'ambito delle fermate, sia in partenza che all'arrivo.

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 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. 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.

10. FATTURAZIONE

I titoli di viaggio vengono sempre rilasciati unitamente a 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.

11. CANALI DI VENDITA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

11.1 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 FLYTRAIN;
- La vendita di titoli di viaggio per i servizi ferroviari Arenaways.

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

11.2 Rete di vendita fisica

I biglietti possono essere acquistati presso i punti vendita Arenaways FLYTRAIN fisici quali agenzie di viaggio, strutture ricettive, etc. il cui elenco completo e sempre aggiornato è disponibile sul sito web www.arenaways.it/flytrain.

11.3 Altri canali di vendita

I titoli di viaggio FLYTRAIN 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) quali ad esempio Trainline, Trip.com, Moovit, etc.

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.

12. TITOLI DI VIAGGIO

12.1 Considerazioni generali

Il contratto di trasporto concluso con Arenaways a norma delle presenti CGDT per l'utilizzo del servizio FLYTRAIN 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 viene emesso su supporto digitale (per esempio: file pdf, ticketless, QR Code).

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

12.2 Titoli di viaggio FLYTRAIN

I titoli di viaggio Arenaways FLYTRAIN sono emessi nell'unica tipologia **corsa singola digitale**.

Titoli di viaggio diversi dalla corsa singola digitale FLYTRAIN non sono riconosciuti e non danno accesso al servizio di trasporto.

Il biglietto digitale è:

- Nominativo,
- Personale,
- Incedibile.

È acquistabile fino a massimo 5 minuti prima dell'orario di partenza programmato della corsa. È valido solamente per la corsa selezionata in fase di acquisto e, pertanto, non necessita di alcun check-in a bordo.

12.3 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.

12.4 Titoli di viaggio integrati con servizi ferroviari

Arenaways può rendere disponibili soluzioni di viaggio integrate che comprendono il servizio FLYTRAIN e i servizi ferroviari eserciti nell'ambito del Contratto di Servizio denominato LFS (Linee Ferroviarie del Bacino Sud), con collegamenti da/per le località di Cuneo, Busca, Costigliole Saluzzo, Verzuolo, Manta, Saluzzo e Savigliano.

Tali soluzioni integrate, ove disponibili, costituiscono una combinazione commerciale di più servizi di trasporto, pur restando disciplinate da contratti di trasporto distinti e autonomi tra loro:

- Il servizio FLYTRAIN è regolato dalle presenti CGDT ed operato da Arenaways – Longitude Rail Charter & Consulting S.r.l.;
- Il servizio ferroviario LFS è regolato dalle Condizioni Generali di Trasporto di Arenaways – Longitude Holding S.r.l., consultabili sul sito internet ufficiale www.arenaways.it.

Ne consegue che:

- Ciascun servizio è soggetto alle rispettive condizioni contrattuali, anche in materia di utilizzo del titolo di viaggio, modifiche, rimborsi e responsabilità;
- Eventuali disservizi, ritardi, cancellazioni o variazioni relativi al servizio ferroviario o al servizio FLYTRAIN sono imputabili esclusivamente al servizio cui si riferiscono;
- Non è garantita la coincidenza tra i servizi, salvo ove espressamente previsto da specifiche condizioni commerciali.

I rapporti contrattuali restano distinti per ciascun servizio utilizzato anche in presenza di titolo di viaggio unico o di soluzione di acquisto integrata.

12.5 Biglietti acquistati a bordo

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

Il pagamento a bordo può essere effettuato unicamente con carta di credito/debito. La vendita a bordo dei biglietti è vincolata all'effettiva disponibilità di posti liberi.

12.6 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 fermata di partenza fino alla destinazione dichiarata dal passeggero) e della rilevante sanzione. Il pagamento a bordo può essere effettuato unicamente con carta di credito/debito.

12.7 Libera circolazione

Non sono ammessi in nessun caso titoli di libera circolazione a bordo del servizio FLYTRAIN (quali, ad esempio: CLC, FIP, agenti e funzionari delle Forze dell'Ordine e assimilati, carta BIP di Libera Circolazione, EU Disability Card, etc.).

Data la tipologia del servizio, non sono altresì previste agevolazioni tariffarie per agenti e funzionari delle Forze dell'Ordine e assimilati, persone anziane, persone con disabilità o a mobilità ridotta.

13. RIDUZIONI E TARIFFE SPECIALI

13.1 Bambini

Sui mezzi Arenaways FLYTRAIN, i bambini fino a 4 anni non ancora compiuti viaggiano gratuitamente purché:

- Siano accompagnati da un adulto in possesso di valido titolo di viaggio;
- Non occupino un posto a sedere.

Qualora si renda necessaria l'assegnazione di un posto a sedere dedicato, l'adulto accompagnatore potrà richiedere l'acquisto di un titolo di viaggio per il minore secondo le condizioni vigenti.

13.2 Ragazzi

I ragazzi di età compresa tra i 4 e i 12 anni non ancora compiuti hanno diritto allo sconto del 50% sul prezzo intero del biglietto e sarà loro assegnato un posto a sedere.

Arenaways si riserva la facoltà di verificare in qualsiasi momento l'età del minore. Per i minorenni sprovvisti di documento di identificazione, lo stesso può essere sostituito da:

- Certificato di nascita;
- Documentazione sostitutiva equivalente;
- Autocertificazione resa dal genitore o da chi ne fa le veci.

13.3 Tariffe speciali, promozioni e codici coupon

Arenaways può introdurre tariffe speciali, offerte promozionali, codici sconto (coupon) e altre iniziative commerciali limitate nel tempo, dedicate al servizio FLYTRAIN.

Condizioni di utilizzo, durata, limitazioni, requisiti di accesso e caratteristiche delle singole tariffe o iniziative saranno definite e comunicate di volta in volta da Arenaways attraverso i propri canali ufficiali, in particolare sul sito internet www.arenaways.it e sugli altri canali di vendita autorizzati.

Salvo diversa espressa previsione, le tariffe speciali e promozionali:

- Sono soggette a disponibilità limitata;
- Non sono cumulabili con altre offerte o riduzioni;
- Possono prevedere condizioni specifiche di modifica e rimborso, anche più restrittive rispetto alle condizioni ordinarie.

In caso di contrasto tra le presenti CGDT e le condizioni specifiche di una promozione o tariffa speciale, prevalgono le condizioni particolari della promozione o tariffa speciale, per quanto espressamente previsto.

14. IRREGOLARITÀ ED ABUSI

14.1 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, ed a:

- 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.

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 fermata 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 unicamente con carta di credito/debito.

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 titolo di viaggio 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, copia del biglietto digitale e del documento di identità) a customercare@arenaways.it.

Il pagamento a bordo può essere effettuato unicamente con carta di credito/debito.

15. CAMBIO BIGLIETTO

Non è consentito il cambio di prenotazione per i titoli di viaggio FLYTRAIN.

Fino ad 24 ore prima dell'orario di partenza programmato della corsa acquistata inizialmente, è possibile modificare gratuitamente l'ora e la data di viaggio con un'altra corsa.

È permesso modificare origine e destinazione, ma non è dovuto nessun rimborso se il prezzo finale del biglietto è inferiore.

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 o presso il corner LIS ai recapiti indicati al paragrafo 6.3.

16. RIMBORSI

16.1 Rimborso senza trattenute per rinuncia al viaggio per fatto imputabile al vettore o per ordine dell'Autorità Pubblica

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

- Soppressione della corsa, interruzione o partenza ritardata/prevedibile ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto superiore a 60 minuti;
- Ordine dell'Autorità Pubblica.

La domanda può essere presentata sui seguenti canali:

- Tramite modulo web disponibile sul sito www.arenaways.it;
- Presso i punti vendita Arenaways C'è;
- Per posta ordinaria inviando il modulo stampabile disponibile sul sito alla sede di Arenaways;

dagli aventi diritto:

- Dall'intestatario del biglietto nominativo;
- 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.

16.2 Biglietti digitali di corsa singola

Non è previsto il rimborso dei biglietti digitali di corsa singola in caso di rinuncia al viaggio per fatto del passeggero.

16.3 Rimborso per acquisto errato

È ammesso il rimborso di un solo titolo di viaggio in caso di errato acquisto 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.

17. INDENNITÀ PER RITARDO

Non sono ammessi rimborsi in caso di ritardi, interruzioni o soppressioni per cause di forza maggiore (quali, ad esempio: estemporaneo ed imprevedibile guasto al veicolo, interruzioni stradali, etc.) né nell'eventualità di avarie agli impianti di riscaldamento o condizionamento del veicolo.

18. BAGAGLI

18.1 Trasporto bagagli

Il passeggero può portare con sé gratuitamente:

- 1 bagaglio a mano non eccedente i 10 kg e le cui dimensioni (lunghezza + larghezza + profondità) non superino i 115 cm e che possa essere posizionato nelle cappelliere all'interno del veicolo;
- 1 valigia le cui dimensioni (lunghezza + larghezza + profondità) non superino i 160 cm.

Il trasporto dei bagagli è altresì consentito a condizione che: non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del regolamento in materia di trasporti internazionali 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); che il passeggero 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 Arenaways e che non danneggino i veicoli.

18.2 Biciclette, attrezzature sportive e dispositivi per la micromobilità

Non è consentito il trasporto di biciclette, attrezzature sportive ingombranti o dispositivi per la micromobilità, anche se pieghevoli e muniti di sacca, ivi incluse, a titolo esemplificativo, tavole da surf, windsurf, snowboard, sci e attrezzature similari.

In deroga a quanto sopra, Arenaways potrà prevedere il trasporto di determinate categorie di attrezzature in specifici periodi dell'anno o in occasione di particolari servizi, collegamenti dedicati e altre iniziative speciali.

Tali eventuali deroghe e relative condizioni di trasporto, limitazioni, requisiti di accesso, modalità di prenotazione e disponibilità saranno definite e comunicate di volta in volta da Arenaways attraverso i propri canali ufficiali, in particolare sul sito internet www.arenaways.it e sugli altri canali di vendita autorizzati.

18.3 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.

Ugualmente, 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 veicolo.

18.4 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 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 Arenaways, la soprattassa è ridotta ad €50,00. Il passeggero sarà comunque tenuto a scendere alla prima fermata utile.

19. TRASPORTO DI ANIMALI

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

Non è consentito il trasporto di animali da compagnia a bordo dei servizi FLYTRAIN.

19.1 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.

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

20. RECLAMI

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 customercare@arenaways.it;

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.

Arenaways si impegna a fornire un riscontro al reclamo nel più breve tempo possibile e, indicativamente, entro 30 giorni dalla ricezione. Nei casi che richiedano approfondimenti, il tempo di risposta potrà essere esteso.

Qualora il reclamo riguardi servizi o ambiti non direttamente gestiti da Arenaways (quali, a titolo esemplificativo, infrastrutture aeroportuali o altri operatori), il passeggero potrà essere indirizzato verso il soggetto ritenuto competente.

Resta salvo il diritto per il passeggero di ricorrere agli strumenti di tutela previsti dalla normativa vigente.

21. OGGETTI SMARRITI

I clienti che ritengono di aver smarrito un oggetto personale sui veicoli FLYTRAIN possono contattare Arenaways tramite i seguenti canali:

- Rivolgendosi direttamente al personale di bordo, qualora la situazione lo permetta;
- Collegandosi al portale dedicato <https://arenaways.findmylost.it/>;
- 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 Cuneo nei tempi e nelle modalità previste dal Comune stesso.

21.1 Portale FindMyLost

FindMyLost è la piattaforma Arenaways dedicata alla segnalazione e restituzione di oggetti smarriti a bordo dei treni Arenaways o dei mezzi FLYTRAIN, 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, 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.