

---

---

<b>Description de produit</b>	<b>Solutions clients TC</b>
Valable à partir de	Janvier 2012

Il existe une solution pour tout – et pour chacun une solution client individuelle. Le concept de solutions clients TC est une offre sur mesure pour tous les transports dans le trafic combiné. Spécialement développé par CFF Cargo et orienté sur les besoins. Vous trouverez de plus amples informations en suivant le [lien Trafic combiné](#).

<b>1. Prestation de base, desserte régionale, transport en amont et en aval</b>	<b>2</b>
<b>2. Points et heures de desserte, durées d'acheminement (Suisse)</b>	<b>3</b>
<b>3. Points et heures de desserte, durée d'acheminement (international)</b>	<b>4</b>
<b>4. Conditions de transport</b>	<b>5</b>
<b>5. Transport de marchandises spéciales</b>	<b>6</b>
<b>6. Prestations supplémentaires</b>	<b>7</b>
<b>7. Wagons et agrès de chargement</b>	<b>7</b>
<b>8. Autres informations et liens</b>	<b>9</b>

## 1. Prestation de base, desserte régionale, transport en amont et en aval

Les prestations de transport de CFF Cargo entre les points de desserte se subdivisent comme suit:

---

**1.1. Prestation de base** La prestation de base comprend le transport ferroviaire de la gare d'expédition à la gare de destination, et de là, jusqu'à une voie de débord ou un point de raccordement de la voie de desserte.

Sont compris:

- ➔ la vérification du wagon par un contrôleur technique
- ➔ l'information du client via CIS online (aux points de desserte en Suisse)

est exclue:

- ➔ la location de voie pour l'immobilisation des wagons sur les rails

---

**1.2. Desserte régionale** La desserte régionale comprend le transport ferroviaire entre le point de raccordement de la gare de départ/destination et le point de chargement sur la voie de raccordement du client.

La mise à disposition et l'enlèvement des wagons et groupes de wagons sur la voie de raccordement ne comprennent pas la formation. Cela est réglé dans un contrat spécifique pour les points de desserte situés en Suisse.

La desserte régionale ne comprend pas:

- ➔ la location de voie pour l'immobilisation des wagons sur les rails

---

**1.3. Transport en amont et en aval par camion** En l'absence de voie de raccordement, il est possible de convenir de livraisons de porte à porte basées sur un transport en amont et en aval par camion en complément de la prestation de base, voire pour la desserte régionale. Aux points de desserte internationaux, ce service est assuré par les entreprises ferroviaires partenaires sur place.

Sont compris dans la livraison de porte à porte:

Transport en amont:

- ➔ Enlèvement des marchandises par camion sur la rampe du client
- ➔ Transbordement des marchandises du camion sur un wagon (sur la voie de débord ou dans le terminal)

et/ou

Transport en aval:

- ➔ Transbordement des marchandises du wagon sur un camion (sur la voie de débord ou dans le terminal)
- ➔ Acheminement des marchandises par camion jusqu'à la rampe du client

---

**1.4. Transbordement** CFF Cargo organise le transbordement des conteneurs ou des caisses mobiles dans les terminaux ou sur les voies de débord en Suisse.

Pour les terminaux privés, l'achat de la prestation de transbordement peut être organisé par CFF Cargo.

Si le transbordement des conteneurs sur camion se situe hors des plages horaires de desserte, le transbordement peut également être effectué par le client après accord.

---

## 2. Points et heures de desserte, durées d'acheminement (Suisse)

---

**2.1. Points et heures de desserte** Nous assurons la desserte à tous les points de raccordement et sur toutes les voies de débord du réseau de base Cargo Rail.

Les heures et fréquences de desserte varient en fonction des plages horaires de desserte publiées et sont définies par point de desserte ([lien Points et horaires de desserte](#)).

Vous trouverez les fréquences de desserte les jours fériés sous le [lien Heures de desserte Jours fériés](#).

---

**2.2. Durée de transport** Nous proposons en règle générale une durée de transport d'un jour au jour ouvré suivant (jour A- jour B). La durée peut toutefois varier en fonction, p. ex., d'un trafic accru. Pour le reste, la durée du transport est fixée conformément à la Loi sur le transport des marchandises.

---

**2.3. Points et heures de desserte express** Nous assurons la desserte aux points de raccordement et aux voies de débord au sein du réseau express, conformément à la grille de desserte en vigueur ([lien Grille de desserte express](#)).

Les heures et fréquences de desserte se basent sur les plages horaires de desserte publiées et sont définies par point de desserte ([lien Points et horaires de desserte](#)).

Vous trouverez les fréquences de desserte les jours fériés sous le [lien Heures de desserte Jours fériés](#).

---

**2.4. Durée du transport express** Nous vous proposons un transport de nuit plus court, d'un jour au jour ouvré suivant (jour A- jour B). Parfois, un transport le week-end est également possible: départ le samedi après-midi, arrivée le lundi matin.

---

**2.5. Horaire** Notre offre dépend de l'horaire en vigueur. Des changements sont possibles après accord mutuel. Les horaires communiqués au client ne constituent pas des accords de délais de livraison au sens de l'art. 16 § 1 CIM.

CFF Cargo signale tout changement par écrit dans les délais suivants:

- ➔ 8 semaines avant modification de la grille de desserte
  - ➔ 4 semaines avant modification de l'horaire de desserte
- 

**2.6. Heures de desserte spéciales** Nous nous ferons un plaisir d'examiner toute demande de prestations prévues pour les samedis, dimanches et jours fériés, ou en-dehors des fréquences et horaires de desserte publiés.

---

### 3. Points et heures de desserte, durée d'acheminement (international)

Nous proposons des transports internationaux en collaboration avec nos partenaires ferroviaires européens. Pour les transports vers l'Italie, nous travaillons avec notre filiale SBB Cargo International AG.

---

**3.1. Points et heures de desserte** Vous trouverez les points de desserte internationaux sous le lien Réseau ferroviaire européen.

Les entreprises ferroviaires partenaires locales organisent la desserte régionale sur la voie de raccordement et déterminent les horaires et fréquences de desserte correspondants.

---

**3.2. Durée de transport** La durée de transport dépend de la distance et est conforme aux prescriptions de la CIM. Celles-ci sont disponibles sur demande auprès du Service Clientèle.

---

**3.3. Heures de desserte spéciales** Nous nous ferons un plaisir d'examiner toute demande de prestations prévues pour les samedis, dimanches et jours fériés, ou en-dehors des fréquences et horaires de desserte publiés.

---

## 4. Conditions de transport

---

### 4.1. Volume de transport

Les solutions clients TC comprennent le transport de wagons isolés et de groupes de wagons.

le volume de transport minimal est d'un wagon (1-4 conteneurs par wagon). La longueur maximale d'un groupe de wagons est de 200 mètres (longueur de tous les wagons hors tampons), le poids maximal est de 500 tonnes brutes.

Si la voie de débord ou de raccordement présente une capacité plus élevée, des transports plus volumineux peuvent être convenus. Les groupes de wagons dépassant la capacité de la voie de débord ou de la voie de raccordement doivent être soumis à un contrôle de faisabilité.

---

**4.2. Ordre de transport** L'ordre de transport doit être transmis à CFF Cargo au plus tard 90 minutes avant le début des heures de desserte convenues (heures de mise à disposition, d'enlèvement ou de desserte combinée).

- Transmission de l'ordre de transport sur Internet via CIS-online (logiciel gratuit, [lien Ordre de transport via CIS-online](#))
- Transmission de l'ordre de transport via d'Edifact (solution informatique spécifique au client, [lien Transmission de l'ordre de transport via EDI-Services](#))
- Ordre de transport écrit au Service Clientèle par e-mail ou fax (payant).

L'ordre de transport peut être téléchargé sur notre site Internet, voir [lien Ordre de transport - Téléchargements](#).

---

### 4.3. Exécution

#### Trafic intérieur Suisse

CFF Cargo assure elle-même les transports nationaux.

#### Trafic international

CFF Cargo et ses partenaires ferroviaires assurent les transports internationaux en co-traitance ou en sous-traitance.

---

## 5. Transport de marchandises spéciales

---

### 5.1. Transports exceptionnels

Sont considérés comme transports exceptionnels les cargaisons qui exigent des mesures techniques ou d'exploitation particulières en raison de leur forme, de leurs dimensions ou de leur nature.

Les transports exceptionnels requièrent l'établissement d'une offre spéciale:

- ➔ L'établissement d'une offre de référence (simple estimation du prix) ou d'une offre approximative (étude de faisabilité incl.) sans confirmation de transport est gratuit. Les offres de référence ou approximatives sont sans engagement.
- ➔ Sur demande, nous établissons une offre contractuelle et à durée limitée avec confirmation de transport (CT). Les frais d'élaboration d'une telle offre vous seront facturés en fonction de la charge de travail, mais à concurrence d'au moins CHF 1500. L'offre est aussi payante si vous passez un ordre de transport correspondant.

---

### 5.2. Transports de marchandises dangereuses

Le transport de marchandises dangereuses est régi par les dispositions du RID, valables à l'échelle internationale. Le Service Clientèle doit disposer des informations relatives aux marchandises dangereuses avant le début du transport.

Les directives pour le transport de marchandises dangereuses et des informations complémentaires sont disponibles sous le lien [Directive relative au transport des marchandises dangereuses](#).

---

### 5.3. Transports de déchets

Nous proposons le transport de différents types de déchets. Les déchets spéciaux doivent être impérativement surveillés. Tous les transports de déchets doivent dans tous les cas être demandés et confirmés auprès du Service Clientèle.

Un document d'accompagnement doit être remis à CFF Cargo pour chaque transport de déchets.

---

## 6. Prestations supplémentaires

---

**6.1. Prestations supplémentaires Suisse** Nous proposons un large éventail de prestations complétant le transport ferroviaire et adapté à vos besoins.

L'offre de prestations supplémentaires comprend notamment:

- ➔ des prestations administratives (dédouanement p.ex.)
- ➔ la formation du train, la pesée, etc.

Vous trouverez l'ensemble de l'offre et les tarifs sous le lien [Prestations supplémentaires](#).

---

**6.2. Prestations complémentaires international** L'offre de prestations supplémentaires et les conditions s'appliquant aux points de desserte internationaux sont définies par l'entreprise ferroviaire partenaire concernée.

## 7. Wagons et agrès de chargement

Nous disposons d'un grand choix de wagons et d'agrès de chargement pour les différents types de marchandises et besoins de transport. Si vous disposez de wagons privés, nous pouvons également assurer leur acheminement.

---

**7.1. Réservation de wagons vides et d'agrès de chargement** Les wagons vides et les agrès sont à réserver par Internet via CIS online ou à l'aide du [formulaire de réservation de wagons](#). La réservation est également possible par e-mail, par fax ou par téléphone auprès du Service Clientèle.

Si les wagons souhaités sont disponibles, vous recevez une confirmation de réservation. Si ce n'est pas le cas, vous recevrez une offre de remplacement à condition toutefois que vous ayez indiqué un type de wagon alternatif lors de la réservation.

Notre team régional de production Cargo achemine les wagons au moment et au lieu convenus.

---

**7.2. Mise à disposition de wagons par CFF Cargo** C'est avec plaisir que nous mettons les wagons appropriés à votre disposition. Vous trouverez l'offre de wagons sous le lien [Types de wagons](#).

La mise à disposition de wagons comprend:

- ➔ la préparation des wagons vides sur la voie de débord ou au point de raccordement
  - ➔ la mise à disposition pendant la durée de transport convenue
  - ➔ l'enlèvement du wagon vide sur la voie de débord ou au point de raccordement
-

---

<b>7.3. Mise à disposition de conteneurs</b>	<p>La mise à disposition de conteneurs comprend les prestations suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➔ la mise à disposition du wagon vide avec conteneur vide</li><li>➔ l'utilisation du conteneur pendant une durée convenue</li><li>➔ l'enlèvement du wagon vide avec conteneur vide</li></ul> <p>Les conteneurs peuvent être mis à disposition par CFF Cargo ou par le client.</p>
<b>7.4. Agrès de chargement</b>	<p>Outre les wagons, nous proposons une large gamme d'agrès de chargement permettant de sécuriser vos marchandises, telles que des bâches p.ex. Vous les trouverez sous le <a href="#">lien Agrès de chargement</a>.</p>
<b>7.5. Délai pour la réservation de wagons en Suisse</b>	<p>Les wagons doivent être réservés la veille (jour ouvré) du transport au plus tard d'ici à 8h00. La gare de destination des wagons doit être indiquée lors de la réservation.</p>
<b>7.6. Délai pour la réservation de wagons à l'étranger</b>	<p>Les wagons doivent être réservés deux jours ouvrés avant le transport au plus tard d'ici à 8h00. La gare de destination des wagons doit être indiquée lors de la réservation.</p>
<b>7.7. Conditions</b>	<p>Vous trouverez les conditions de mise à disposition des wagons et de frais de stationnement sous le <a href="#">lien Taxe de stationnement des wagons</a>.</p>

---

## 8. Autres informations et liens

---

**8.1. CG** Nos Conditions générales pour les transports de marchandises en Suisse et à l'étranger s'appliquent. Pour le trafic international, les Conditions Générales de Transport pour le transport international ferroviaire des marchandises (CGT-CIM) s'appliquent en sus des CG. Ces deux documents sont disponibles dans leur version actuelle sur notre site Internet ([lien CG](#)).

---

**8.2. Service Clientèle** Notre Service Clientèle se tient à disposition pour répondre à toute demande d'information ou question supplémentaire:

Chemins de fer fédéraux suisses CFF Cargo  
Service Clientèle  
Centralbahnstrasse 4  
4065 Bâle, Suisse

E-mail: [cargo@sbbcargo.com](mailto:cargo@sbbcargo.com)

Téléphone Suisse: 0800 707 100  
Téléphone Europe: 00800 7227 2224  
Fax Suisse: 0800 707 010  
Fax Europe: 00800 7222 4329

---

**8.3. Informations  
et liens**

Les documents suivants peuvent être téléchargés sur notre site:

- **CG**  
[www.sbbcargo.com/de/agb](http://www.sbbcargo.com/de/agb)
- **Trafic combiné**
- **Points et heures de desserte**  
[www.sbbcargo.com/de/bedienpunkte](http://www.sbbcargo.com/de/bedienpunkte)
- **Heures de desserte Jours fériés**
- **Réseau ferroviaire européen**  
[www.sbbcargo.com/de/europa](http://www.sbbcargo.com/de/europa)
- **Prestations supplémentaires**  
[www.sbbcargo.com/de/zusatz](http://www.sbbcargo.com/de/zusatz)
- **Directive relative au transport des marchandises dangereuses**  
[www.sbbcargo.com/de/chemie](http://www.sbbcargo.com/de/chemie)
- **Types de wagon**  
[www.sbbcargo.com/de/wagen](http://www.sbbcargo.com/de/wagen)
- **Agrès de chargement**  
[www.sbbcargo.com/de/zusatz](http://www.sbbcargo.com/de/zusatz)
- **Formulaire de réservation des wagons**  
[www.sbbcargo.com/de/formulare](http://www.sbbcargo.com/de/formulare)
- **Taxe de stationnement des wagons**  
[www.sbbcargo.com/de/wagenstandgeld](http://www.sbbcargo.com/de/wagenstandgeld)

**Transmission de l'ordre de transport via notre site Internet**

- **Ordre de transport via CIS online (programme gratuit)**  
[www.sbbcargo.com/de/cis](http://www.sbbcargo.com/de/cis)
- **Ordre de transport via Edifact**  
[www.sbbcargo.com/de/edi](http://www.sbbcargo.com/de/edi)

**Transmission écrite des ordres de transport par e-mail ou fax**

- **Téléchargement d'ordres de transport**  
[www.sbbcargo.com/de/formulare](http://www.sbbcargo.com/de/formulare)

E-mail:

Fax Suisse: 0800 707 010

Fax international: 00800 7222 4329