
Description de produit	Cargo Rail
Valable à partir de	May 2012

Cargo Rail est l'offre de transport de CFF Cargo SA pour les wagons isolés et les groupes de wagons. Nous proposons Cargo Rail pour le trafic intérieur, ainsi qu'en collaboration avec les entreprises ferroviaires partenaires pour les trafics d'importation, d'exportation et de transit. Nous acheminons les wagons du lieu de départ au lieu de destination et vous proposons la desserte régionale sur votre voie de raccordement ou sur une voie de débord où vous pourrez ensuite transborder vos marchandises. Nous vous proposons en outre de nombreuses autres prestations supplémentaires.

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

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

Les prestations de transport de CFF Cargo SA 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 sur une voie de débord ou au 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

Veillez noter le chapitre 7. stationnement de wagons marchandises sur voie ferrée e chapitre 8. stationnement de wagons marchandises privés sur voie ferrée consultable dans notre brochure "tarifs et conditions applicables aux wagons marchandises".

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 du groupe de wagons sur la voie de raccordement ne comprennent pas la formation du train. 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

Veillez noter le chapitre 7. stationnement de wagons marchandises sur voie ferrée e chapitre 8. stationnement de wagons marchandises privés sur voie ferrée consultable dans notre brochure "tarifs et conditions applicables aux wagons marchandises".

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)

et/ou

Transport en aval:

- ➔ transbordement des marchandises du wagon sur le camion (sur la voie de débord)
 - ➔ acheminement des marchandises par camion jusqu'à la rampe du client.
-

2. Points et heures de desserte, durée 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 et sont définies par point de desserte ([lien Points et horaires de desserte](#)).

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

2.2. Durée du transport Nous proposons en règle générale des transports durant 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. 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

2.4. 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 jusqu'à la voie de raccordement et définissent les horaires et fréquences de desserte correspondants.

3.2. Durée du transport La durée du transport dépend de la distance et est conforme aux prescriptions 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 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.

Les groupes de wagons nécessitent en principe une étude de faisabilité.

4.2. Ordre de transport L'ordre de transport doit être transmis à CFF Cargo SA au plus tard 90 minutes avant l'heure de départ convenue (heure 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 Edifact (solution informatique spécifique aux clients, lien [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

Dans le trafic national, CFF Cargo SA assure elle-même les transports.

Trafic international

Les transports internationaux sont assurés par CFF Cargo SA et ses partenaires ferroviaires 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 du 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 du transport. 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 1 500. 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 complémentaires 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. Réserveation de wagons vides et d'agrès de chargement	<p>Les wagons et les agrès sont à réserver sur Internet via CIS online ou à l'aide du formulaire de réserveation de wagons. La réserveation peut aussi se faire par e-mail ou téléphone auprès du Service Clientèle.</p> <p>Si les wagons souhaités sont disponibles, vous recevrez une confirmation de réserveation. 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 réserveation.</p> <p>Notre team régional de production Cargo achemine les wagons confirmés au moment et au lieu convenus.</p> <p>En complément, veuillez noter les chapitres 2. commande de wagons et 3. mise a disposition de wagons consultables dans notre brochure "tarifs et conditions applicables aux wagons marchandises".</p>
7.2. Mise à disposition des wagons par CFF Cargo SA	<p>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.</p> <p>La mise à disposition de wagons comprend</p> <ul style="list-style-type: none">➔ la préparation des wagons vides sur les voies 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
7.3. Agrès de chargement	<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 trouverez les agrès sous le lien Agrès de chargement.</p>
7.4. Délai de réserveation pour les wagons en Suisse	<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 réserveation.</p>
7.5. Délai de réserveation pour les wagons à l'étranger:	<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 réserveation.</p>
7.6. Conditions	<p>Vous trouverez les conditions de mise à disposition des wagons et de frais de stationnement sous le lien Taxe de stationnement des wagons.</p> <p>En complément, veuillez noter les chapitres 4. délai de chargement sans frais, 5. taxe de stationnement en cas de dépassement du délai de chargement sans frais consultables dans notre brochure "tarifs et conditions applicables aux wagons marchandises".</p>

8. Autres informations et liens

8.1. CG Les 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 SA
Service Clientèle
Centralbahnstrasse 4
4065 Bâle, Suisse

E-mail: cargo@cffcargo.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
- **Points et horaires de desserte**
www.sbbcargo.com/de/bedienpunkte
- **Horaires de desserte Jours fériés**
www.sbbcargo.com/de/schweiz
- **Réseau ferroviaire européen**
www.sbbcargo.com/de/europa
- **Prestations supplémentaires**
www.sbbcargo.com/de/zusatz
- **Directive relative au transport de marchandises dangereuses**
www.sbbcargo.com/de/chemie
- **Types de wagon**
www.cffcargo.com/de/wagons
- **Agrès de chargement**
www.sbbcargo.com/de/zusatz
- **Formulaire de réservation de wagons**
www.sbbcargo.com/de/formulare
- **Taxe de stationnement de wagons**
www.sbbcargo.com/de/wagenstandgeld
- **Tarifs et conditions applicables aux wagons marchandises**
www.sbbcargo.com/de/agb

Transmission de l'ordre de transport via notre site Internet

- **Ordre de transport via CIS online (programme gratuit)**
<http://www.cffcargo.com/de/cis>
- **Ordre de transport via Edifact**
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

E-mail: order@sbbcargo.com

Fax Suisse: 0800 707 010

Fax International: 00800 7222 4329

Schweizerische Bundesbahnen SBB Cargo AG
Kundenservice
Centralbahnstrasse 4
4065 Basel
Schweiz

Telefon Schweiz 0800 707 100
Fax Schweiz 0800 707 010
Telefon Europa 00800 7222 2224
Telefax Europa 00800 7222 4329
cargo@sbbcargo.com