
Description de produit**Cargo Train – Fix/Flexi**

Valable à partir de

May 2012

Cargo Train est l'offre de transport pour les clients devant livrer en une fois de grandes quantités de marchandises. Les trains complets circulent pour un seul client, en continu d'un point à un autre. Le déroulement du transport est défini au cas par cas avec le client.

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)	3
4. Variantes de produit et modalités de commande	4
5. Conditions de transport	6
6. Transport de marchandises spéciales	7
7. Prestations supplémentaires	7
8. Wagons et agrès de chargement	8
9. Autres informations et liens	9

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 la mise à disposition/l'enlèvement unique 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.

Les heures et fréquences de desserte sont adaptées aux besoins des clients et aux conditions cadres de l'entreprise.

2.2. Horaire Les horaires sont élaborés individuellement, sur la base des conditions cadres de l'entreprise et en fonction des besoins des clients.
Les horaires communiqués au client ne constituent pas des accords de délais de livraison au sens de l'art. 16 § 1 CIM.

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.

4. Variantes de produit et modalités de commande

4.1. Variantes de produit Train Fix

Trains pouvant être planifiés pour une période d'horaires allant de 3 mois à un an, selon des jours de circulation, des poids transportés, des itinéraires et des heures de circulation définis à l'avance et de façon ferme.

Train Flexi

La variante Flexi convient pour les trains qui sont commandés mensuellement, hebdomadairement, tardivement ou de manière irrégulière. Les jours de circulation, les poids transportés, les itinéraires et les heures de circulation sont convenus dans le cadre du délai de préparation défini dans l'offre. L'exécution dépend des capacités disponibles.

4.2. Commande¹

Train Fix

La commande de la prestation de transport est concrétisée par la conclusion d'un contrat précédée par une déclaration de faisabilité détaillée de la prestation de transport.

Train Flexi

La commande de la prestation de transport est effectuée en tenant compte du délai de préparation défini par le conseiller à la clientèle CFF Cargo SA.

4.3. Modification d'une commande

Si le client commande des modifications des horaires, des jours de circulation et/ou des paramètres de trains après enregistrement de la commande, des frais lui seront facturés à hauteur de CHF 200.- par sillon et par demande.

4.4. Délai de commande pour Train Flexi

Les prestations de transport pour Train Flexi doivent être commandées dans les délais suivants pour le programme mensuel ou hebdomadaire:

→ **Trafic intérieur Suisse**

- Programme mensuel: avant le 20 du mois précédant la date de transport souhaitée.
- Programme hebdomadaire: avant le jeudi 12h00 de la semaine précédant la date de transport souhaitée

→ **Trafic international**

- avant le mercredi 12h00 de la semaine précédant la date de transport souhaitée.

4.5. Suppléments

Pour les commandes réalisables passées en dehors du délai de commande susmentionné, les suppléments suivants s'appliquent:

- jusqu'à 24 heures avant le transport: 5% du prix
- moins de 24 heures avant le transport: 10% du prix

¹ De manière générale, les dérogations prévues au contrat, notamment au sujet de l'offre, du délai de commande et des frais, prévalent sur les dispositions susmentionnées.

4.6. Délai de commande spécial	Pour le trafic des jours fériés et en période de vacances, les besoins de transport doivent être signalés au conseiller à la clientèle au plus tard 6 semaines avant le début du transport. Vous trouverez un récapitulatif des jours fériés et des délais de commande sous le lien "horaires de desserte pendant les jours fériés". En outre les paragraphes 4.4 (délais de commande) et 4.9 (délais d'annulation) de la présente description de produits sont applicables.
4.7. Délai de mise en œuvre	Le délai de préparation précédant la prise en charge d'un premier transport est convenu d'un commun accord au cas par cas.
4.8. Trains spéciaux	Sont considérés comme trains spéciaux les trains pour lesquels les prestations souhaitées diffèrent du contrat en ce qui concerne certains paramètres (poids, longueur, relation). Les coûts supplémentaires correspondants sont facturés séparément conformément à la liste de prix des prestations supplémentaires. Les trains spéciaux ne peuvent circuler que si les capacités correspondantes sont disponibles et que la faisabilité est assurée au niveau de l'entreprise.
4.9. Annulation d'une commande/délai d'annulation	Le client doit communiquer par écrit toute suppression de train aux services CFF Cargo stipulés dans le contrat. La suppression de train payante s'applique à tous les types de transport, par train, en fonction de la date de transport (24 heures = 1 jour):

Cargo Train Fix

- **Délai 1:** avant le 20 du mois précédant la date prévue du transport: les frais d'annulation seront facturés selon le catalogue de prestations Infrastructure
- **Délai 2:** du 21 du mois précédent au jeudi 12h00 de la semaine précédente: **l'annulation** du transport est soumise à des frais, conformément à la convention.
- **Délai 3:** du jeudi 12h00 de la semaine précédente à 36 heures avant l'exécution du transport: **l'annulation du transport est soumise à des frais, conformément à la convention.**
- **Délai 4:** moins de 36 heures avant l'exécution du transport: **l'annulation du transport est soumise à des frais, conformément à la convention.**

En cas d'annulation de train par le client sans annonce préalable, le prix du train convenu par contrat est facturé.

Cargo Train Flexi

- **Délai 1:** du 21 du mois précédent au jeudi 12h00 de la semaine précédente: l'annulation du transport est soumise à des frais, conformément à la convention.
- **Délai 2:** du jeudi 12h00 de la semaine précédente à 36 heures avant l'exécution du transport: **l'annulation du transport est soumise à des frais, conformément à la convention.**
- **Délai 3:** moins de 36 heures avant l'exécution du transport: **l'annulation du transport est soumise à des frais, conformément à la convention.**

En cas d'annulation de train par le client sans annonce préalable, le prix du train convenu par contrat est facturé.

5. Conditions de transport

5.1. Volume de transport

Cargo Train convient pour le transport par trains complets de grandes quantités de marchandises qui mesurent plus de 200 m de long et dont le poids dépasse 500 tonnes brutes.

Le poids maximum pouvant être transporté par train dépend du parcours, ainsi que des particularités techniques, locales et d'exploitation.

5.2. 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](#).

5.3. 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.

6. Transport de marchandises spéciales

6.1. *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 approximatives ou de référence 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 1500. L'offre est aussi payante si vous passez un ordre de transport correspondant.

6.2. *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](#).

6.3. *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.

7. Prestations supplémentaires

7.1. *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](#).

7.2. *Prestations supplémentaires International*

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

8. 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.

8.1. 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>
8.2. 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 des 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
8.3. 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>
8.4. 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>
8.5. 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>
8.6. 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>

9. Autres informations et liens

9.1. 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](#)).

9.2. 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

**9.3. Informations
et liens**

Les documents suivants peuvent être téléchargés sur notre site:

- www.sbbcargo.com/de/agb
- Réseau ferroviaire européen
www.sbbcargo.com/de/europa
- Prestations supplémentaires
www.sbbcargo.com/de/zusatz
- Horaires de desserte pendant les jours fériés
www.sbbcargo.com/de/schweiz
- Directive relative au transport de marchandises dangereuses
www.sbbcargo.com/de/chemie
- Types de wagon
www.sbbcargo.com/de/wagen
- 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.sbbcargo.com/cis>
- Ordre de transport via Edifact
www.sbbcargo.com/de/edi

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

- Téléchargement d'ordre de transport
www.sbbcargo.com/de/agb

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 7227 2224
Telefax Europa 00800 7222 4329
cargo@sbbcargo.com