

## CONDITIONS D'UTILISATION POUR L'APPLICATION INTERNET «CIS-ONLINE»

### 1. Généralités

CIS-online fait partie du de Cargo-Informations-Systems de CFF Cargo (CIS). La présente convention fixe les conditions-cadres d'utilisation de l'application CIS-online par les personnes qui sont enregistrés comme utilisateur (ci-après « client ») et la transmission électronique de données via internet qui en découle. Le client qui utilise CIS-online a accepté les conditions d'utilisation.

### 2. Prestation

L'offre CIS-online permet de transmettre à CFF Cargo les données électroniques qui servent notamment à passer des ordres ou à communiquer les décisions du client relatives au chargement. Le client envoie ses données à l'aide de masques directement au système host des CFF. Le système interne d'information (CIS) de CFF Cargo génère les feed-backs.

### 3. Accès aux prestations de CIS-online

L'accès technique à CIS-online s'effectue via internet au moyen d'un fournisseur choisi par le client. Le client doit se procurer le logiciel de navigation.

Quiconque se connecte au système en entrant un nom d'utilisateur et un mot de passe accède aux prestations. Le mot de passe doit contenir au minimum 8 caractères (majuscules et minuscules), et au minimum 1 caractère spécial. CFF Cargo considère comme personne autorisée à utiliser CIS-online quiconque se connecte de la manière précitée, indépendamment du fait qu'il soit ou non cocontractant de CFF Cargo. CFF Cargo l'autorise, dans le cadre et l'étendue de la prestation, à procéder à ses demandes et accepte de recevoir ses ordres et ses communications, sans contrôler son autorisation.

Le client reconnaît comme étant siens tous les ordres qui ont été passés via CIS-online avec ses critères de connexion ou avec ceux de son mandataire et ce, sans émettre de réserves. De même, toutes les instructions et les communications que CFF Cargo reçoit par ce moyen sont considérées comme ayant été rédigées et autorisées par le client.

Les données sont transmises via Internet, un réseau accessible à tous. En apposant sa signature sur la présente convention et en utilisant CIS-online, le client assume lui-même tous les risques liés à la transmission électronique de données. Il est notamment conscient du fait que, en dépit de dispositions très strictes en matière de sécurité, il n'est pas toujours possible de garantir la confidentialité. L'identification par l'introduction du nom d'utilisateur et du mot de passe garantit la protection des données.

### 4. Temps de traitement

CFF Cargo vérifie les données entrantes à leur réception et se réserve le droit de les refuser en tout ou partie. Le client peut passer un ordre (lettre, Fax, e-mail) de correction ou de suppression afférent à des ordres qui n'ont pas encore été exécutés.

## 5. Devoir de diligence du client

Le client est tenu de garder secret son mot de passe et de le protéger de toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. En outre, il doit modifier régulièrement son mot de passe, notamment s'il s'aperçoit ou soupçonne que des tiers non autorisés l'utilisent. Le client porte l'entière responsabilité d'une utilisation abusive des critères d'identification (nom d'utilisateur et mot de passe) remis en mains propres au mandataire. Afin d'empêcher que des tiers n'aient accès à CIS-online, le client doit interrompre l'accès en activant le bouton «Quitter» qui se trouve sur le portail de CIS-online.

## 6. Devoir de diligence de CFF Cargo

En principe, CFF Cargo ne connaît pas le mot de passe du client. Si le client donne son mot de passe à CFF Cargo, cette dernière s'engage à le garder secret, à empêcher que des tiers non autorisés l'utilisent de manière abusive. Si le client a un problème avec le système et qu'il communique son mot de passe à CFF Cargo afin que l'erreur soit détectée et supprimée, il est tenu de changer son mot de passe dès que CFF Cargo n'en a plus besoin.

Dans les limites techniques, CFF Cargo est tenue de garantir un haut niveau de disponibilité du système. Pour ce faire, des travaux de maintenance planifiés seront régulièrement effectués. Pendant ces travaux, le système ne pourra être utilisé que partiellement. En dehors des périodes de maintenance, CFF Cargo garantit une disponibilité du système d'au moins 95 %. CFF Cargo n'a, en revanche, aucune influence sur la disponibilité d'Internet.

CFF Cargo s'engage à archiver toutes les données-clients importantes dans le respect des délais fixés par la loi.

## 7. Annonces via CIS-online

Lorsque CFF Cargo reçoit un mandat, une commande ou une autre communication via CIS-online, il a la même force légale comme une communication transmise sous une autre forme écrite comme une lettre ou un fax. En particulier, un client ne peut pas invoquer qu'une communication ait été envoyé à CFF Cargo sans sa connaissance ou contre sa volonté.

Les données doivent être inscrites dans les cases données. Si le client découvre des données manquantes ou incomplètes, il a le devoir de les corriger. Si CFF Cargo découvre des données manquantes ou incomplètes, il renseigne si possible le client. Une obligation n'existe cependant pas. Un client qui veut modifier ou compléter ses données doit le faire au minimum 60 minutes avant le début du transport pour pouvoir en garantir l'exécution.

## 8. Durée, modification et expiration de la présente convention

La présente convention entre en vigueur avec l'enregistrement et la déclaration de l'acceptation par le client sur la page CIS-online. Elle est conclue pour une durée illimitée.

Les deux parties peuvent résilier la présente convention par courrier recommandé, dans un délai d'un mois. Par ailleurs, la présente convention expire dans tous les cas si les deux parties mettent fin à leurs relations commerciales.

CFF Cargo se réserve le droit de modifier en tout temps les conditions de la présente convention et l'éventail de prestations CIS-online via Internet. Elle communiquera ces changements au client de manière adéquate. La présente convention sera résiliée en cas de dispositions contradictoires.

## 9. Validité de l'ordre de transport

Le contrat de transport entre le client et CFF Cargo est réputé conclu lorsque le client a reçu une identification de l'envoi (ID de l'envoi) pour l'ordre de transport qu'il a passé. En établissant une ID de l'envoi, CFF Cargo signifie que l'ordre a été accepté et qu'il sera exécuté. CFF Cargo ne donne pas de confirmation supplémentaire concernant l'ordre de transport transmis par le client.

La transmission du message Internet «Ordre de transport» rend inutile l'établissement d'une lettre-voiture pour le trafic intérieur.

## 10. Délai pour transmettre l'ordre de transport

Les données requises pour l'ordre de transport doivent être envoyées à Cargo au moins 60 minutes avant le départ du train choisi par le client. En cas d'interruption de l'échange électronique de données, le client est tenu d'informer le Service Clientèle aussi rapidement que possible, de manière à ce que l'ordre puisse néanmoins parvenir au Service Clientèle par fax ou par courrier électronique 60 minutes avant le départ du train choisi. L'ordre ou la communication effectués par courrier électronique ont les mêmes effets juridiques qu'un ordre ou une communication transmis par fax. Si le délai entre le moment où la communication est arrivée ou l'ordre a été passé et le départ du train est inférieur à 60 minutes, CFF Cargo ne peut pas garantir l'exécution à temps de l'ordre. En cas de litige, il incombe au client de prouver qu'il a envoyé l'ordre à CFF Cargo dans les délais impartis.

## 11. Responsabilité

CFF Cargo décline toute responsabilité

- concernant l'exactitude et l'intégrité des informations transmises, notamment des données RID et des données d'envoi soumises à des conditions douanières spécifiques ;
- en cas de dommages occasionnés par le logiciel utilisé par le client ou ceux engendrés par le fournisseur choisi (gestionnaire du réseau ;
- en cas de conseils donnés à la demande du client en vue d'une éventuelle acquisition de logiciel ;
- Concernant es dommages qui surviennent en raison d'une installation de télécommunication défectueuse ou d'une intervention illicite ne sont pas de la responsabilité de CFF Cargo. CFF Cargo décline toute responsabilité notamment en cas d'erreur de transmission, de problèmes techniques, d'interruption ou de dérangement du système ;
- en cas de dommages occasionnés à la suite de l'utilisation d'Internet , et

- en cas de livraison, par ses soins, de supports de données ou de téléchargement d'un logiciel sur Internet.

Le client est responsable des mesures de sécurité (protection contre les virus, accès, etc.) à appliquer sur son terminal. CFF Cargo décline toute responsabilité pour les dommages occasionnés en raison de mesures de sécurité inexistantes ou incomplètes.

Si des dommages sont occasionnés par une utilisation abusive selon le point 5 et 6, le client doit apporter la preuve en cas de doute.

Le risque de perte, retard ou communication ou commande à doubles est supporté par le client.

## **12. Blocage de l'accès**

Le client peut faire bloquer son accès à CIS-online. Pour ce faire, une simple communication écrite (e-mail) de sa part suffit. Les ordres passés avant cette date seront néanmoins exécutés.

CFF Cargo se réserve le droit de bloquer l'accès à CIS-online. Elle peut notamment bloquer l'accès si le client n'a pas payé ses factures dans les délais fixés par le commandement de payer ou s'il n'y a plus aucune garantie.

## **13. Etiquettes**

Sauf accord écrit contraire, il incombe au client d'étiqueter les deux côtés des wagons. Les étiquettes imprimées doivent résister à l'eau.

## **14. Validité des réservations de wagon**

En établissant une identification de réservation pour une réservation de wagon effectuée via CIS-online, CFF Cargo notifie qu'elle a reçu la réservation. Les chemins de fer ne reconfirmeront pas la réception de la réservation transmise par le client.

## **15. Délai pour transmettre la réservation de wagon**

Le client peut réserver des wagons au plus tôt jusqu'à 12 mois avant le jour du chargement. Une modification des heures ou des points de desserte suite au changement d'horaire reste réservée. Afin que les wagons puissent être mis en place, ils doivent être commandés au plus tard jusqu'à 8 heures la veille du jour de chargement.

## **16. Statut de la réservation**

Le statut d'une réservation peut, en tout temps, être contrôlé dans le module CIS-online prévu à cet effet.

## **17. Autres conditions**

Les « Conditions générales pour les prestations de CFF Cargo SA » et les conditions fixées dans les contrats-cadres s'appliquent.

## **18. Droit applicable et for**

Toute relation juridique avec CFF Cargo est soumise au droit suisse. Le for, le lieu d'exécution et de la poursuite sont exclusivement à Bâle-Ville. CFF Cargo est autorisée à intenter des poursuites contre le client auprès du tribunal compétent du lieu de domicile de celui-là ou de tout autre tribunal compétent.