

Cargo Train – Flex

Description de produit

Valable à partir du / date **01.2017**

Le produit Cargo Train Flex comprend les spécifications de prestation suivantes.

1. Spécifications de la prestation

1.1. Etendue de la prestation

Le produit Cargo Train Flex comprend le transport de vos marchandises comme train complet, aussi bien dans le trafic intérieur suisse qu'au départ et à destination de gares à l'étranger.

Cargo Train Flex convient pour les gros envois qui font l'objet d'une commande mensuelle, hebdomadaire, à court terme ou irrégulière. Les jours de circulation, poids à transporter, itinéraires et heures de circulation sont convenus avec le délai défini dans l'offre. L'exécution dépend des capacités disponibles.

La prestation de base inclut le transport ferroviaire de la gare d'expédition à la gare de destination, ainsi qu'une opération unique de livraison et d'enlèvement sur un site de débord ou une voie de raccordement.

Desserte régionale depuis ou vers l'ensemble des points de chargement ouverts dans toutes les gares à voie normale de Suisse. La mise à disposition et l'enlèvement des wagons et groupes de wagons sur la voie de raccordement s'entendent sans la formation du train.

Compris dans la prestation de base:

- ➔ la vérification du wagon par un contrôleur technique
- ➔ la notification au client via CIS online (aux points de desserte en Suisse).

Non compris dans la prestation de base:

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

1.2. Délais

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.

Le délai dans le trafic international (import/export/transit) est conforme aux délais de transport de la CIM

1.3. Points et horaires de desserte**Suisse**

Nous assurons la desserte à tous les points de raccordement et sur toutes les voies de débord dans le réseau de mesure standard.

International

Nous proposons des transports internationaux en collaboration avec nos partenaires ferroviaires européens.

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

1.4. Horaire

Les horaires et fréquences de desserte dépendent des besoins des clients, ainsi que des conditions cadres opérationnelles.

Les horaires sont élaborés individuellement, sur la base des conditions cadres opérationnelles et compte tenu 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.

1.5. Prestations supplémentaires

Nous vous proposons de nombreuses prestations adaptées à vos besoins en complément du transport ferroviaire de vos marchandises.

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 conditions tarifaires sous le lien Prestations supplémentaires.

1.6. Délais de chargement pour wagons de CFF Cargo

Pour tout transport avec Cargo Train, vous bénéficiez d'un délai de chargement sans contrepartie financière de 8 heures, voire 20 heures en cas de nouveau chargement immédiat. Si vous avez besoin des wagons plus longtemps, nous facturons en sus une taxe de stationnement par période de 24 heures entamée. Veuillez nous informer à temps lorsque les wagons sont prêts à l'enlèvement, afin qu'ils puissent être enlevés lors de la prochaine desserte.

Nous vous prions de bien vouloir tenir compte des modalités de commande suivantes.

2. Modalités de commande

2.1. Volume de transport

Un train complet est un envoi qui, indépendamment de la longueur et du poids, est transporté sur ordre du client sans modification depuis le chargement jusqu'au déchargement, en partie dans des circulations fixes.

Le poids maximal transporté et la longueur maximale par train complet dépendent des lignes empruntées, des conditions techniques, opérationnelles et locales. Veuillez vous reporter au contrôle de disponibilité pour obtenir ces indications.

2.2. Commande et délai de commande

La commande **ferme** de la prestation de transport s'effectue, dans le programme hebdomadaire, au plus tard jusqu'au mercredi 12h00 de la semaine précédant la date de transport souhaitée, en indiquant:

- ➔ le parcours (lieu de chargement au départ – lieu de destination)
- ➔ le poids à transporter
- ➔ le jour de circulation souhaité
- ➔ le créneau horaire souhaité
- ➔ la priorité du train:
 - priorité 1: écart par rapport au créneau horaire souhaité 4 heures max.
 - priorité 2: écart par rapport au créneau horaire souhaité 12 heures max.
 - priorité 3: écart par rapport au créneau horaire souhaité 24 heures max.

Nous réalisons un contrôle de disponibilité sur la base de votre commande. Le transport est mis en œuvre selon la priorité commandée ou convenue et les ressources disponibles.

2.3. Commandes à court terme

Pour les commandes réalisables passées en dehors du délai de commande susmentionné, nous facturons un supplément pour commande à court terme. Si ces commandes à court terme ne sont pas réalisables pour des raisons d'exploitation, CFF Cargo est en droit d'en refuser l'exécution après en avoir examiné la faisabilité.

2.4. Modifications de commande

Lorsque vous demandez des modifications réalisables des heures de circulation, des jours de circulation, des relations ou des paramètres du train (tonnage, essieux, mètres) après la commande ferme et après la phase de planification qui vous a été confirmée par CFF Cargo, un supplément par train et par modification est perçu en sus du nouveau prix du train.

Vous trouverez le montant des suppléments ainsi que les délais dans le récapitulatif ci-dessous. La réalisation des trafics est sous réserve de leur faisabilité; leur exécution vous sera confirmée.

Délais	Commande à court terme	Modifications (jour de circulation)	Annulation
jusqu'à Mercredi (12h) semaine précédente	gratuit	gratuit	gratuit
jusqu'à 48h avant le transport	gratuit	annulation 5% + nouvelle commande	10% prix de train
jusqu'à 24h avant le transport	250.-	annulation 15% + nouvelle commande	30% prix de train
Moins de 24h avant le transport	250.-	annulation 25% + nouvelle commande	50% prix de train
Sans annonce	—	—	100% prix de train

Les changements seront facturés en fonction des coûts supplémentaires générés (par ex: prix du sillon, locomotive supplémentaire, mise à disposition coûteuse).

-
- 2.5. Délai de commande spécial**
- Pour les transports prévus les jours fériés et pendant les périodes de vacances, les besoins de transport doivent être annoncés à votre conseiller à la clientèle au plus tard 6 semaines à l'avance. Vous trouverez un aperçu complet des jours de fête et des délais de commande sur notre site Internet www.sbbcargo.com.
- 2.6. 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 complémentaires (voir les „Prix et conditions de CFF Cargo SA“ sur notre site Internet www.sbbcargo.com). Les trains spéciaux circulent uniquement lorsque les capacités nécessaires sont disponibles et que les conditions d'exploitation sont remplies.
- 2.7. Annulation de prestations de transport commandées (délais d'annulation)**
- L'annulation de vos commandes de trains complets après la phase de planification chez CFF Cargo doit être communiquée par écrit aux services de CFF Cargo désignés dans le contrat. Les **délais d'annulation soumis à des frais** s'appliquent par train et sur la base de la date du transport (24 heures = 1 jour). Vous trouverez délais et frais d'annulation dans le récapitulatif de la dernière page.
- 2.8. Ordre de transport**
- L'ordre de transport doit être transmis comme suit à CFF Cargo, au plus tard 90 minutes avant le début des horaires de desserte convenus (heure de mise à disposition, d'enlèvement ou de desserte combinée):
- ➔ Transmission de l'ordre de transport via Internet avec CIS online (programme gratuit)
 - ➔ transmission de l'ordre de transport au moyen d'Edifact (solution informatique spécifique pour le client)
 - ➔ ordre de transport écrit au Service Clientèle par e-mail ou par fax (payant)
 - ➔ Vous pouvez télécharger l'ordre de transport sur notre site Internet www.sbbcargo.com.
-