

Cargo Rail International

Description de produit

Valable à partir du / date **12.2016**

Cargo Rail International est le produit qui assure les expéditions transfrontalières de wagons isolés et de groupes de wagons. *Cargo Rail International* convient pour les envois à l'import, à l'export et en transit.

Les cargaisons internationales de Cargo-Rail sont acheminées hors de Suisse dans les réseaux des partenaires internationaux. De nombreuses entreprises ferroviaires partenaires offrent le standard de qualité élevé Xrail avec des informations fiables sur le transport.

Pour *Cargo Rail International*, des réservations de transport fermes sont exigées.

Aperçu / Sommaire

1. Offre et spécifications de la prestation
2. Points de desserte, horaires de desserte et délais
3. Réservation et conditions de transport

Votre interlocuteur:

Le management des réservations pour toute demande concernant les réservations

CFF Cargo SA
E-mail: amb@sbbcargo.com
Tél. 0800 707 100 (touche 1)

Service Clientèle pour les nouveaux trafics et les questions commerciales

CFF Cargo SA
E-mail: cargo@sbbcargo.com
Tél. 0800 707 100 (touche 5)
Téléphone Europe 00800 7227 2224

1. Offre et spécification de la prestation

1.1 Contenu de la prestation

Le produit *Cargo Rail International* comprend le transport de wagons isolés et de groupes de wagons du point de chargement à l'expédition au point de chargement à destination, dans le réseau TWC suisse proposé, ainsi que dans les réseaux des entreprises ferroviaires partenaires européennes.

CFF Cargo est actuellement associée aux entreprises ferroviaires partenaires Xrail suivantes: B Logistics (Belgique), CFL Cargo (Luxembourg), RCG (Autriche). DB Cargo (Allemagne) et Green Cargo (Suède) sont en cours de préparation. Outre les entreprises ferroviaires partenaires Xrail, CFF Cargo peut aussi recourir à d'autres entreprises ferroviaires pour assurer des transports internationaux.

Envois à l'export: pour les envois à l'export s'appliquent les mêmes conditions que pour Cargo Rail dans le trafic intérieur suisse, à savoir la réservation ferme des envois.

Envois à l'import: les conditions peuvent varier en fonction du pays d'origine et de l'entreprise ferroviaire partenaire.

Le prix de base inclut l'acheminement des wagons vides et la prise en charge des wagons réservés chez l'expéditeur, ainsi que la mise à disposition des wagons au destinataire (l'ordre des wagons n'est pas déterminé).

Pour les envois dans le réseau de partenaires Xrail européen, l'heure d'arrivée estimée et le cas échéant des informations en cas de retard sont prévues.

1.2 Prestations supplémentaires

CFF Cargo propose de nombreuses prestations supplémentaires pour le transport de marchandises ferroviaires avec *Cargo Rail International*, conformément aux «Prix et conditions» publiés.

<http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>

1.3 Délais de chargement

Cargo Rail International comprend en Suisse un délai de chargement gratuit de 8 heures, voire 20 heures en cas de nouveau chargement immédiat. Si les wagons sont nécessaires plus longtemps, CFF Cargo facture en sus une taxe de stationnement par période de 24 heures entamée.

A partir du 31^e jour, CFF Cargo facture en outre une indemnité pour indisponibilité équivalant à cinq fois le montant de la taxe de stationnement.

Les conditions peuvent varier à l'étranger.

2. Points de desserte, horaires de desserte et délais

2.1 Points et horaires de desserte

Avec *Cargo Rail International*, sont joignables toutes les entreprises ferroviaires européennes disposant d'un renvoi DIUM pour le trafic de marchandises par wagons complets. Les entreprises ferroviaires ci-après, des réseaux de partenaires européens, sont rattachées au réseau.

<http://www.sbbcargo.com/fr/offre/reseaux/reseau-ferroviaire-europeen.html>

Les dessertes en Suisse sont possibles à tous les points de

chargement du réseau TWC proposé.
<http://www.sbbcargo.com/fr/offre.html>

Cargo Rail International propose en Suisse plusieurs phases de desserte – le plus souvent deux phases de desserte par jour. Les exceptions sont les gares plus petites avec une fréquence de desserte plus faible.

Les horaires et fréquences de desserte ci-après s'appliquent pour les différentes gares.
<http://www.sbbcargo.com/fr/offre/reseaux/recherche-point-de-desserte.html>

2.2 Délais

Les fréquences de desserte ci-après s'appliquent les jours fériés
<http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>

La durée des envois internationaux avec *Cargo Rail International* dépend de la qualité de la livraison des entreprises ferroviaires concernées.

Les entreprises ferroviaires membres de l'alliance Xrail indiquent, lors de la réservation, une heure d'arrivée estimée (ETA). Par sa confirmation, le client accepte la durée de trajet indiquée – même si celle-ci diverge du droit international sur le transport de marchandises (CIM).

Pour le trafic dans le réseau européen Cargo Rail, les wagons doivent pouvoir atteindre une vitesse minimale de 100 km/h.

3. Réservation et conditions de transport

3.1 Réservations et délais de réservation

Les cargaisons acheminées via *Cargo Rail International* doivent être réservées de façon ferme au moyen d'un formulaire de réservation.

- ➔ Transmission des données d'envoi via CIS-online (logiciel gratuit) ou Edifact (interface informatique spécifique pour le client)
- ➔ Réservation écrite auprès du Service Clientèle par e-mail ou fax (payant)

<http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html>

Délais de réservation d'une réservation individuelle Xrail

Les clients peuvent saisir des réservations de transport dans le système de réservation de CFF Cargo, dès 7 jours avant le transport. La capacité disponible sur un train sera répartie selon le principe «le premier qui réserve est le premier à être servi».

Les réservations à court terme sont possibles, soit dès 90 minutes avant le début de la fenêtre horaire de desserte. CFF Cargo ne garantit aucune disponibilité des capacités.

Si aucune capacité n'est disponible pour une demande de transport, CFF Cargo réserve la cargaison sur la prochaine chaîne de transport disponible. Cette réservation est à confirmer et peut être annulée gratuitement. Une réservation non annulée est considérée comme confirmée.

Délais de réservation d'une réservation non Xrail

Pour la réservation d'expéditions dans des pays non Xrail, les conditions de réservation spécifiques des entreprises ferroviaires partenaires correspondantes sont à prendre en compte (p. ex. MLMC en France).

Réservation de contingent/réservation groupée

Aucune réservation de contingent ne peut être effectuée pour les trafics internationaux.

3.2 Check-in

Une réservation de transport doit être finalisée avec le Check-in au plus tard 90 minutes avant le début des horaires de desserte convenus. Pour effectuer le Check-in d'une cargaison, le poids effectif du transport, ainsi que les numéros des wagons doivent compléter la réservation. Si une réservation n'est pas finalisée avec le Check-in, la cargaison ne peut pas être acheminée.

3.3 Changements dans les réservations

Les réservations peuvent être modifiées gratuitement jusqu'à 90 minutes avant le début de la fenêtre horaire de desserte. Les modifications effectuées moins de 90 minutes avant le début de la fenêtre horaire de desserte sont payantes, conformément aux «Prix et conditions» actuels. Les exceptions concernent les marchandises à transporter, ainsi qu'une réduction de poids par wagon.

Les souhaits de modifications d'une réservation, qui génèrent une nouvelle chaîne de transport (date, horaire de desserte, relation), doivent faire l'objet d'une annulation suivie d'une nouvelle réservation.

Une réduction du nombre de wagons nécessite une annulation des différents wagons dans la réservation.

Un ajout de wagons dans une réservation existante nécessite une nouvelle réservation séparée.

3.4 Annulation de réservations

Une réservation peut être annulée gratuitement jusqu'à 90 minutes avant le début de la fenêtre horaire de desserte.

Annulation partielle: les souhaits de modification qui engendrent un nombre de wagons inférieur à celui de la réservation ferme, exigent l'annulation des différents wagons – à partir de 90 min avant le début de la fenêtre horaire de desserte, cette annulation devient payante.

Si, pour des raisons liées à l'exploitation, CFF Cargo annule un transport et ne prend pas la cargaison dans les 24 heures, le client est en droit d'exiger un avoir de 150.- par wagon non acheminé. Avec cet avoir, les demandes d'indemnisation sont considérées comme étant intégralement acquittées.

3.5 No show

S'il manque des wagons par rapport à la réservation ferme et si CFF Cargo n'a aucune nouvelle de ces wagons, CFF Cargo facture un supplément pour petites quantités («no show, less show»), selon les «Prix et conditions» actuels.

Les suppléments et frais qui s'appliquent dans le cadre d'une commande (p. ex. des frais d'annulation), sont facturés à la personne qui passe la commande.

Si le client n'est pas la personne qui a passé la commande, il répond de la totalité du montant de la facture auprès du transporteur. Il incombe au client d'entreprendre d'éventuelles démarches juridiques à l'encontre de

la personne qui a passé la commande.

Les frais d'annulation et les suppléments pour quantités manquantes sont également facturés si les causes ne se situent pas directement dans la zone d'influence du client (p. ex. de fortes chutes de neige).

3.6 Exceptions et cas spéciaux

Sont considérées comme exceptionnelles les cargaisons qui en raison de leur forme, de leurs dimensions ou de leur nature, requièrent des mesures techniques ou d'exploitation particulières. Les cargaisons exceptionnelles exigent une offre spéciale.

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.

<http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/directives-securite.html>

3.7 Wagons et agrès de chargement

Les wagons vides et les agrès de chargement doivent être commandés comme suit:

- par voie électronique via CIS-online
- par e-mail (wagenbuchung@sbbcargo.com)
- par téléphone au 0800 707 100 (touche 1)
- par fax au 0800 707 010

Les wagons doivent être réservés au plus tard un jour ouvré avant le jour de chargement, jusqu'à 8h00. Les commandes de wagons tardives ne peuvent le plus souvent pas être prises en compte dans leur intégralité.

Pour toute annulation de wagons vides déjà attribués, CFF Cargo facture un supplément conformément aux «Prix et conditions» actuels. Les frais pour annulations peuvent se cumuler.
