

## Solutions clients par train de lignes en TC

### Description de produit

Valable dès **01.2018**

---

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

#### 1. Modalités de commande

---

- 1.1. Taille des envois** L'offre de solutions clients par train de lignes en TC englobe le transport des caisses mobiles, des conteneurs ou des semi-remorques (unités de chargement) avec au moins une liaison unilatérale vers une voie de raccordement. Le transport est effectué au minimum sur une partie du tronçon de l'offre solutions clients par train de lignes.
- Le poids maximal transporté et la longueur maximale par train dépendent des lignes empruntées, des conditions techniques, opérationnelles et locales, ainsi que des capacités de la voie de raccordement. Veuillez vous reporter au contrôle de disponibilité pour obtenir ces indications.
- 1.2. Commande et délai de commande** La commande **ferme** de la prestation de transport intervient avec la conclusion du contrat, **60 jours** avant la date du transport, en indiquant:
- ➔ le parcours (lieu de chargement au départ, lieu de destination)
  - ➔ le poids transporté
  - ➔ le jour de circulation souhaité
- Si nécessaire, CFF Cargo convient avec vous du type et de la date du transport. En l'absence d'information, CFF Cargo se réserve le droit de transporter les envois selon les disponibilités du moment, sans accord préalable avec le client.
- 1.3. Modifications de commande** Lorsque vous demandez des modifications réalisables des heures de circulation, des jours de circulation ou des paramètres du train (tonnage, essieux, mètres) après la commande ferme et après la phase de planification chez CFF Cargo, un supplément par train et par modification est perçu en sus du nouveau prix du train. La réalisation des trafics demeure réservée; leur exécution vous sera confirmée. Le montant du supplément et les échéances sont récapitulés dans le tableau de la dernière page.

**1.4. Annulation de prestations de transport commandées (délais d'annulation)**

L'annulation de vos commandes de trains après la phase de planification chez CFF Cargo doit être communiquée par écrit aux services de CFF Cargo désignés dans le contrat.

L'annulation de vos trains doit être signalée dans les délais prévus par CFF Cargo sous forme écrite au service défini dans la convention de prestations.

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).

Délai	Changement de jour de circulation	Annulation
Jusqu'au mercredi de la semaine précédente (12h)	gratuit	gratuit
Jusqu'à 48 h avant le transport	Annulation 5% + nouvelle réservation	10% du prix du train
Jusqu'à 24 h avant le transport	Annulation 15% + nouvelle réservation	30% du prix du train
Moins de 24 h avant le transport	Annulation 25% + nouvelle réservation	50% du prix du train
Pas d'information	—	100% du prix du train

**1.5. Ordre de transport**

L'ordre de transport doit être transmis comme suit à CFF Cargo, au plus tard 90 minutes avant le début des heures de desserte convenues (heure de mise à disposition, d'enlèvement ou de desserte combinée):

- ➔ transmission de l'ordre de transport sur Internet via CCO (Cargo Combi Online)
- ➔ transmission de l'ordre de transport au moyen d'Edifact (solution informatique spécifique pour le client)

Vous pouvez télécharger l'ordre de transport sur notre site Internet [www.sbbcargo.com](http://www.sbbcargo.com).