

Cargo Express Suisse

Description du produit

Valable à partir de/Date **12.2017**

Cargo Express Suisse est le produit qui concerne l'acheminement de nuit de wagons isolés et de groupes de wagons dans le réseau Express suisse de CFF Cargo. *Cargo Express Suisse* convient aussi bien pour les transports réguliers que pour certains transports à court terme.

CFF Cargo exploite le réseau suisse par wagons complets en tant que système fermé. Cela signifie que les capacités de transport disponibles sont limitées et que des réservations de transports fermes sont nécessaires. Les cargaisons sont transportées conformément à la réservation.

Aperçu/sommaire

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

Votre interlocuteur

Gestion 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 depuis l'Europe 00800 7227 2224

1. Offre et spécification de la prestation

1.1 Contenu de la prestation

Le produit *Cargo Express Suisse* 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 Express proposé. 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. Seuls sont permis les envois qui autorisent le triage par bosse de répartition.

1.2 Prestations supplémentaires

CFF Cargo propose de nombreuses prestations supplémentaires pour le transport ferroviaire de marchandises avec *Cargo Express Suisse* 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 Express comprend un délai de chargement gratuit de 8 heures, voire 20 heures en cas de nouveau chargement immédiatement. Si les wagons sont nécessaires plus longtemps, CFF Cargo facture en sus une taxe de stationnement par période de 24 heures entamée. À 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.

2. Points de desserte, horaires de desserte et délais

2.1 Points de desserte et horaires de desserte

Les dessertes sont possibles à tous les points de chargement du réseau Express proposé.
<http://www.sbbcargo.com/fr/offre.html>

Les horaires et fréquences de desserte ci-après s'appliquent:
<http://www.sbbcargo.com/fr/offre.html>
<http://horaire.sbbcargo.com/#/fr/>

2.2 Délais

Les cargaisons sont acheminées avec *Cargo Express* de nuit dans le trafic intérieur suisse et arrivent en principe à destination au matin du jour ouvré suivant (jour A-jour B). Les informations relatives aux horaires et délais sont disponibles dans «CIS-online» (logiciel gratuit pour la transmission des données d'envoi).

Pour le trafic dans le réseau *Cargo Express*, les wagons doivent pouvoir atteindre une vitesse minimale de 120 km/h. Pour le transport express, les wagons peuvent être chargés d'un poids maximal correspondant à la limite de charge C. La charge varie selon le type de wagon et est indiquée sur le tableau de limite de charge figurant sur le wagon (voir illustration).

	A	B	C	D
S	15,5	19,5	24,5	28,5
SS	15,5	19,5	23,5	

OU

	A	B	C	D	
S	15,5	19,5	24,5	28,5	**

La charge maximale par type de wagon est indiquée dans l'aperçu en annexe. En cas de non-respect, le maintien et donc le respect de la chaîne de transport risquent de ne pas être garantis. Le client prend à sa charge d'éventuelles demandes d'indemnisation.

3. Réservation et conditions de transport

3.1 Réservation et délais de réservation

Dans le réseau Cargo Express fermé, seules les cargaisons réservées au moyen du formulaire de réservation sont transportées.

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

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

Délais de réservation pour une réservation individuelle

Les réservations de transport peuvent être saisies dans un délai allant de 14 jours à 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte dans le système de réservation de CFF Cargo. La capacité disponible sur un train sera répartie selon le principe du «premier arrivé, premier servi».

Les réservations à court terme à partir de 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte sont possibles. 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 pour un contingent (réservation groupée)

Des contingents peuvent être mis en place jusqu'à 20 jours avant le transport pour des trafics périodiques réguliers.

La réservation d'un contingent est soumise aux exigences suivantes:

- relation identique
- jours de trafic identiques
- fenêtre de desserte identique
- nombre de wagons identique, type de wagon identique, poids estimé identique
- pour au moins trois mois, ou au minimum 12 réservations individuelles
- max. une période d'horaire

3.2 Check-in

Une réservation est finalisée avec le Check-in. La personne qui passe la commande effectue le Check-in de la cargaison en indiquant le poids de transport réel et les numéros des wagons. Seules les cargaisons dont le Check-in a été effectué sont acheminées.

Une réservation doit être finalisée avec le Check-in au plus tard 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte.

3.3 Changements dans les réservations

Modifications gratuites

Les réservations peuvent être modifiées gratuitement jusqu'à 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte.

Si le client souhaite que d'autres wagons soient ajoutés à la réservation existante, il faut établir une nouvelle réservation indépendante de la première.

Modifications payantes

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

Modifications concernant les réservations de contingents

- Une réservation de contingent est possible gratuitement jusqu'à 20 jours avant la date du transport.
- La réservation d'un contingent peut être ajustée gratuitement dans son ensemble jusqu'à 15 jours avant la date du transport.
- A partir de 14 jours avant la date du transport, des ajustements sont encore possibles uniquement sur les réservations individuelles enregistrées. Les frais pour modification correspondent à ceux des réservations individuelles.

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

3.4 Annulation de réservations

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

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 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 mis à disposition/attribués, CFF Cargo perçoit un supplément conformément aux «Prix et conditions» actuels. Les frais pour annulations peuvent se cumuler.

Annexe: Charge maximale des types de wagons autorisés (CFF Cargo), catégorie de ligne C Cargo Express Suisse

Désignation wagon	Code de commande wagon	Essieux	Nbre d'emplacements pour palettes EUR	Charge max. en tonnes selon la catégorie de ligne C
Eaos	532	4	--	50
Eanos	537	4	--	57.5
Fas	673	4	--	52.5
Fans-u	677	4	--	59
Habils Typ A	275	4	46	50
Habils Typ B	276	4	44	52
Habbiins	277	4	63	56
Habbillns	278	4	60	54
Habbillnss	289	4	60	52.5
Hbis-ww	227	2	30	27
Hbils	235	2	30	26
Hbils-vy	237	2	30	26
Hbbinss	241	2	42	24.5
Hbbillns	245	2	38	24
Hbbillnss	246	2	40	23.5

Hbbills-uy	254	2	38	25.5
Ks	331, 337	2	--	27.5
Lgns	443	2	--	28.5
Res	339	4	--	55.5
Rs	391	4	--	56
Shimmns	477	4	--	59
Sgnss	455	4	--	60
Snps	476	4	--	56

4. Indemnisation

4.1 Indemnisation

Si une cargaison est livrée plus de trois heures après la fin de la fenêtre de desserte confirmée lors du Check-in, un montant de CHF 250.– par wagon est versé au client. Il incombe au client de prouver le dommage subi et de demander l'indemnisation. Le client doit présenter sa demande dans les 14 jours suivant la livraison du wagon au destinataire.

4.2 Avoir

Le forfait est acquitté sous forme d'avoir qui sera déduit du montant de la facture de transport.

4.3 Exclusions

Ce forfait couvre l'intégralité des dommages résultant du retard. Les autres demandes d'indemnisation, notamment pour dommages de tiers, dommages consécutifs ou manque à gagner, sont exclues. .

Dans les cas suivants, les dommages découlant d'un retard ne donnent pas droit à indemnité:

- cas de force majeure;
- faute de tiers (y c. imputable à CFF Infrastructure, le cas échéant);
- décisions administratives;
- faute du client ou de ses auxiliaires;
- données d'envoi différentes entre la réservation et le Check-in (p. ex. poids supérieur ou nombre de wagons différent).

4.4 Montant maximal

Le client se voit accorder un montant maximal par année civile de 2% de son chiffre d'affaires annuel de transport par wagon complet en trafic intérieur suisse, ou max. CHF 50 000.–, la première limite atteinte étant déterminante.
