

Cargo Rail Suisse

Description de produit

Valable à partir du / date **12.2017**

Cargo Rail Suisse est le produit qui assure l'acheminement de wagons isolés et de groupes de wagons dans le trafic intérieur suisse. *Cargo Rail Suisse* convient aussi bien pour des transports réguliers que pour certains transports à court terme.

CFF Cargo gère le réseau suisse de trafic par wagons complets à la manière d'un système fermé. Cela signifie que les capacités de transport disponibles seront limitées et que des réservations de transport fermes seront nécessaires. Les cargaisons seront 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**

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 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 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 (l'ordre des wagons n'est pas déterminé).
- 1.2 Prestations supplémentaires** CFF Cargo propose de nombreuses prestations supplémentaires pour le transport ferroviaire de marchandises avec *Cargo Rail 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 Rail Suisse* comprend 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.

2. Points de desserte, horaires de desserte et délais

- 2.1 Points et horaires de desserte** Les dessertes sont possibles à tous les points de chargement du réseau proposé.
<http://www.sbbcargo.com/fr/offre.html>
- Le produit *Cargo Rail Suisse* propose plusieurs départs et arrivées par jour dans les plus grandes gares. Les exceptions concernent les gares plus petites, qui ne sont desservies qu'une fois par jour. On peut consulter les fréquences de desserte dans les gares dans l'outil de recherche des points de desserte.
<http://www.sbbcargo.com/fr/offre/reseaux/recherche-point-de-desserte.html>
- 2.2 Délais** Les horaires et fréquences de desserte ci-après s'appliquent.
<http://horaire.sbbcargo.com/#/fr/>
- En règle générale, les cargaisons sont acheminées avec *Cargo Rail Suisse* le 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 Rail, les wagons doivent pouvoir atteindre une vitesse minimale de 100 km/h. Sinon le transport ne peut pas être garanti.
-

3. Réserveation et conditions de transport

3.1 Réserveation et délais de réserveation

Dans le réseau Cargo Rail fermé, seules les cargaisons réservées au moyen du formulaire de réserveation seront transportées.

- Transmission des données d'envoi via CIS-online (logiciel gratuit) ou Edifact (interface informatique spécifique pour le client)
- Réserveation écrite auprès du Service Clientèle par e-mail ou fax (payant; pas de réserveation anticipée possible).

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

Délais de réserveation pour une réserveation individuelle

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

Les réservatons à court terme à partir de 90 minutes avant le début de la fenêtre horaire 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 réserveation est à confirmer et peut être annulée gratuitement. Une réserveation non annulée est considérée comme confirmée.

Délais pour une réserveation groupée (réserveation de contingent)

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

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

- Relation identique
- Jours de trafic identiques
- Fenêtre horaire de desserte identique
- Nombre de wagons identique, type de wagon identique, poids estimé identique
- Pour au moins trois mois, ou au minimum 12 réservatons individuelles
- Max. une période d'horaire

3.2 Check-in

Une réserveation 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 réserveation doit être finalisée avec le Check-in au plus tard 90 minutes avant le début de la fenêtre horaire de desserte. Sinon le transport ne peut pas être garanti.

3.3 Changements dans les réservatons

Modificatons gratuites

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

Si le client souhaite que d'autres wagons soient ajoutés à la réserveation

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 horaire 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 adaptée 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.

3.4 Annulation de réservations

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

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 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 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 perçoit un supplément conformément aux «Prix et conditions» actuels. Les frais pour annulations peuvent se cumuler.

4. Indemnisation

4.1 Indemnisation

Si un envoi est remis plus de trois heures après la fin de la fenêtre de desserte indiquée dans la chaîne de transport confirmée lors du check-in, un montant de CHF 250.– par wagon sera versé au client à titre d'indemnisation. Le client doit prouver les dommages qu'il a subis et réclamer le montant dû. Il doit faire valoir ses droits au plus tard 14 jours après la remise du wagon à son destinataire.

4.2 Crédit

Le forfait est versé sous forme de crédit déduit de la facture du transport.

4.3 Exceptions

Ce forfait couvre l'ensemble des préjudices résultant du retard. Toute autre demande en dommages et intérêts, résultant en particulier de préjudices envers des tiers, de dommages indirects ou de manques à gagner, est exclue.

Les dommages résultant d'un retard ne donnent droit à aucune indemnisation dans les cas suivants:

- Cas de force majeure
 - Faute d'un tiers (y compris préjudice causé par CFF Infrastructure)
 - Dispositions des autorités
 - Propre faute du client ou de son sous-traitant
 - Différences des données d'envoi entre la réservation et le check-in (p. ex. poids plus élevé, 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.
