

## Cargo Rail Svizzera.

### Descrizione del prodotto

Valevoli dal 01.01.2021

---

*Cargo Rail Svizzera* è il prodotto per il trasporto di carri singoli e gruppi di carri nel traffico interno svizzero. *Cargo Rail Svizzera* è la soluzione giusta sia per trasporti periodici sia per trasporti singoli a breve termine.

FFS Cargo gestisce la rete svizzera a carri completi come sistema chiuso. Il che significa che la capacità di trasporto disponibile è limitata e i trasporti devono essere prenotati in modo vincolante. Le spedizioni vengono trasportate in base alla prenotazione.

### Riepilogo / Indice

---

<b>1</b>	<b>Offerta e specifiche prestazionali</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Punti di servizio, orari di servizio e tempi di percorrenza</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Prenotazione e condizioni di trasporto</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Indennizzo</b>	<b>5</b>

### I vostri referenti:

---

Gestione delle prenotazioni per domande sulle prenotazioni

FFS Cargo SA  
E-mail: [amb@sbbcargo.com](mailto:amb@sbbcargo.com)  
Tel. 0800 707 100 (tasto 1)

Servizio clienti per nuovi trasporti e domande commerciali

Tel. 0800 707 100

FFS Cargo SA  
E-mail: [cargo@sbbcargo.com](mailto:cargo@sbbcargo.com)  
Tel. 0800 707 100 (tasto 5)  
Tel. Europa 00800 7227 2224

---

## 1 Offerta e specifiche prestazionali

---

- 1.1 Entità della prestazione (base)** Il prodotto *Cargo Rail Svizzera* comprende il trasporto di carri singoli e gruppi di carri pronti per il ritiro dal punto di spedizione (punto di consegna definito) al punto di ricezione nella rete offerta, senza oneri supplementari per la manovra. I trasporti possono essere ordinati all'interno della capacità di offerta prenotabile e delle finestre temporali di servizio pubblicate. Il prezzo di base comprende il conferimento una tantum del carro vuoto (senza oneri supplementari per la manovra), il ritiro una tantum del carro prenotato presso lo speditore e una consegna una tantum al destinatario senza disposizione per finestra temporale di servizio in base alla prenotazione.
- 1.2 Prestazioni supplementari** FFS Cargo offre numerose prestazioni complementari al trasporto merci ferroviario con *Cargo Rail Svizzera* conformemente ai prezzi e alle condizioni pubblicati disponibile su <http://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto.html>. Questi includono, per esempio: Consegne, sostituzioni, ritiri, manovre e inserimenti supplementari per i carri in arrivo e in partenza.
- 1.3 Posto di carico** Le condizioni di consegne multiple e aumenti di quantità stagionali all'interno e all'esterno della finestra temporale di servizio devono essere obbligatoriamente gestite con un contratto di prestazioni in sede per via del coordinamento del posto di carico e della capacità del posto di carico nella stazione di destinazione.
- 1.4 Intervalli di carico** *Cargo Rail Svizzera* offre un tempo di carico e scarico gratuito di 8 ore lavorative o di 20 ore in caso di ricarico immediato. Se i carri ferroviari sono necessari per un periodo più lungo, FFS Cargo fattura in aggiunta una tassa di sosta per ogni periodo di 24 ore iniziato. Dal 31° giorno FFS Cargo addebita inoltre un'indennità per mancato trasporto pari a cinque volte la tariffa della tassa di sosta.

## 2 Punti di servizio, orari di servizio e tempi di percorrenza

---

- 2.1 Punti e orari di servizio** I servizi sono previsti in tutti i piazzali di carico della rete offerta. <http://www.sbbcargo.com/it/offerta.html>
- Il prodotto *Cargo Rail Svizzera* offre più partenze e arrivi al giorno nelle stazioni più grandi. Le stazioni più piccole vengono servite invece una sola volta al giorno. Le frequenze di servizio nelle stazioni sono consultabili tramite il tool Ricerca punti di servizio. <http://www.sbbcargo.com/it/offerta/reti/ricerca-punti-di-servizio.html>
- Si applicano i seguenti orari e frequenze di servizio: <http://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/tools/ricerca-punti-di-servizio.html>
- 2.2 Tempi di percorrenza** Le spedizioni vengono consegnate con *Cargo Rail Svizzera* in genere il giorno lavorativo successivo (giorno A – giorno B). Informazioni sugli orari e sui tempi di percorrenza sono disponibili in «CIS-online» (software gratuito per la trasmissione dei dati di spedizione).
- Per circolare nella rete Cargo Rail i carri devono avere una velocità di marcia minima di 100 km/h. Altrimenti il trasporto non può essere garantito.
-

### 3 Prenotazione e condizioni di trasporto

---

#### 3.1 Prenotazione e termini di prenotazione

Nella rete Cargo Rail chiusa si trasportano esclusivamente le spedizioni prenotate tramite l'apposito modulo.

- ➔ Trasmissione dei dati di spedizione tramite CIS-online (software gratuito) o Edifact (interfaccia IT specifica per clienti)
- ➔ Prenotazione scritta indirizzata al Servizio clienti via e-mail o fax (a pagamento; prenotazione anticipata non ammessa).

<http://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/moduli.html>

#### **Termini di prenotazione di una prenotazione singola**

Le prenotazioni di trasporti possono essere inserite nel sistema di prenotazione di FFS Cargo a partire da 14 giorni prima del trasporto fino a 90 minuti prima dell'inizio del servizio. La capacità disponibile su un treno viene assegnata in base al principio «first come, first served».

È possibile effettuare prenotazioni a breve termine a partire da 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio. FFS Cargo non garantisce nessuna disponibilità di capacità.

Almeno 30 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio, le funzioni per il Booking e il Check-in sono chiuse nel Cargo Rail.

Se per una richiesta di trasporto non vi sono capacità, FFS Cargo prenoterà la spedizione nella successiva catena di trasporto disponibile. Questa prenotazione deve essere confermata e può essere stornata gratuitamente. Una prenotazione non stornata è considerata confermata.

#### **Termini di una prenotazione collettiva (prenotazione contingente)**

Per le spedizioni periodiche e regolari si possono creare dei contingentati fino a 20 giorni prima del primo trasporto.

Per prenotare un contingente valgono i seguenti requisiti:

- ➔ stesso collegamento
- ➔ stessi giorni di trasporto
- ➔ stessa finestra di servizio
- ➔ stesso numero di carri, tipo di carro, peso stimato
- ➔ per almeno tre mesi o un minimo di 12 prenotazioni singole
- ➔ un periodo di orario al massimo

#### 3.2 Check-in

Con il check-in si conclude una prenotazione. Per effettuare il check-in per una spedizione, il committente deve aggiungere il peso di trasporto effettivo così come i numeri dei carri. Si possono trasportare solo le spedizioni per cui è stato effettuato il check-in.

La prenotazione deve essere conclusa con il check-in al più tardi 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio. Altrimenti il trasporto non può essere garantito.

#### 3.3 Modifiche di prenotazioni

##### Modifiche gratuite

Le prenotazioni possono essere modificate gratuitamente fino a 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio. Se il cliente desidera aggiungere carri a una prenotazione già esistente, deve effettuare una nuova prenotazione a parte.

##### Modifiche a pagamento

---

Le modifiche apportate con un preavviso inferiore a 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio sono a pagamento in base ai prezzi e alle condizioni attuali. Fanno eccezione le modifiche alle merci da trasportare e le riduzioni di peso per carro.

#### Modifiche di prenotazioni contingenti

- Un contingente può essere prenotato gratuitamente fino a 20 giorni prima del giorno di circolazione.
- L'intera prenotazione contingente può essere modificata gratuitamente fino a 15 giorni prima del giorno di circolazione.
- A partire da 14 giorni prima del giorno di circolazione è possibile apportare modifiche solo alle prenotazioni singole del contingente inserite nel sistema. Le spese per le modifiche corrispondono a quelle previste per le prenotazioni singole.

Le richieste di modifiche a una prenotazione che comportano una nuova catena di trasporto (data, finestra di servizio, collegamento) richiedono uno storno e una nuova prenotazione e quindi sono a pagamento.

### **3.4 Storno di prenotazioni**

Una prenotazione può essere stornata gratuitamente fino a 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio. Storno parziale: le richieste di modifiche che comportano una riduzione del numero di carri rispetto alla prenotazione vincolante necessitano di uno storno dei singoli carri; tale storno è a pagamento a partire da 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio.

Se FFS Cargo storna una spedizione per ragioni operative e non la ritira entro 24 ore, il cliente ha diritto a un accredito di 150 franchi per ogni carro non trasportato. Con questo accredito vengono soddisfatte tutte le richieste di risarcimento danni.

### **3.5 No show**

Per i carri mancanti rispetto alla prenotazione vincolante dei quali FFS Cargo non ha ricevuto notizia, quest'ultima applica un supplemento per quantità inferiori («no show, less show») in base ai prezzi e alle condizioni attuali.

Supplementi e spese da sostenere in relazione a un'ordinazione (p.es. spese di storno) vengono fatturati al committente. Se il cliente non coincide con il committente, egli risponde per l'intero importo fatturato nei confronti del trasportatore. Spetta al cliente intraprendere eventuali azioni legali nei confronti del committente.

Le spese di storno e i supplementi per le quantità mancanti vengono fatturati anche se i motivi non rientrano direttamente sotto il controllo del cliente.

### **3.6 Eccezioni e casi particolari**

**I trasporti eccezionali** sono spedizioni che in virtù delle loro dimensioni, della loro massa o della loro natura richiedono precauzioni operative o tecniche particolari. Per i trasporti eccezionali è necessaria un'offerta speciale.

**I trasporti di merci pericolose** vengono eseguiti in base alle prescrizioni RID in vigore a livello internazionale. In caso di trasporto di merci pericolose, il Servizio clienti deve essere in possesso dei dati delle merci prima dell'inizio del trasporto.

<http://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/disposizioni-sicurezza.html>

### **3.7 Carri e mezzi di carico**

I carri vuoti e i mezzi di carico devono essere ordinati nel seguente modo:

- ➔ per via elettronica tramite CIS-online
- ➔ per e-mail ([wagenbuchung@sbbcargo.com](mailto:wagenbuchung@sbbcargo.com))
- ➔ per telefono al numero 0800 707 100 (tasto 1)
- ➔ per fax al numero 0800 707 010

I carri devono essere ordinati al più tardi un giorno lavorativo prima del giorno del carico entro le ore 8.00. Le ordinazioni di carri pervenute oltre questo termine spesso non possono venire prese in considerazione per intero.

Per la disdetta di carri vuoti già assegnati, FFS Cargo applica un supplemento in base ai prezzi e alle condizioni attuali. Le spese di storno possono essere accumulate.

## **4 Indennizzo**

---

### **4.1 Indennizzo**

Se una spedizione viene consegnata più di 3 ore dopo la chiusura della finestra di servizio indicata nella catena di trasporto confermata al momento del check-in, al cliente viene versato un indennizzo pari a CHF 250.– per carro. Il cliente deve comprovare il danno subito e richiedere il versamento dell'importo. Il cliente deve presentare la richiesta di indennizzo entro 14 giorni dall'avvenuta consegna del carro al destinatario.

### **4.2 Accredito**

L'importo a corpo viene detratto dal prezzo di trasporto tramite accredito in fattura.

### **4.3 Esclusioni**

L'importo a corpo menzionato sopra copre la totalità dei danni causati dal ritardo. Sono esclusi ulteriori diritti di risarcimento danni, in particolare per quanto riguarda danni subiti da terzi, danni indiretti e mancato guadagno.

I danni da ritardi non danno diritto a indennizzo nei seguenti casi:

- ➔ casi di forza maggiore
- ➔ colpa di terzi (anche in caso di colpa imputabile a FFS Infrastruttura)
- ➔ disposizioni da parte delle autorità
- ➔ colpa propria del cliente o del suo personale ausiliario
- ➔ dati di spedizione divergenti tra prenotazione e check-in (ad es. peso maggiore o numero di carri diverso)
- ➔ Guasto di locomotive e materiale rotabile con adeguata manutenzione

### **4.4 Importo massimo**

L'importo massimo per anno civile da accreditare al cliente non può superare il 2 per cento del suo volume di trasporto TCC annuale sulla rete nazionale oppure l'importo max. di CHF 50 000.–; si applica il primo criterio utile.

---