

## CONDITIONS D'UTILISATION POUR L'APPLICATION INTERNET «CIS-online»

### 1. Champ d'application

«CIS-online» fait partie du système d'information interne Cargo (CIS) des Chemins de fer fédéraux suisses CFF Cargo SA (ci-après «CFF Cargo»). Les présentes dispositions régissent l'utilisation de l'application Internet «CIS-online» et la transmission électronique de données qui en découle par toute personne enregistrée comme utilisateur (ci-après «client») via le masque de saisie Internet. Ce faisant, le client a accepté les conditions d'utilisation.

### 2. Prestation

CIS-online permet de transmettre à CFF Cargo les données électroniques qui servent notamment à passer des ordres ou à communiquer les décisions du client relatives au chargement. Le client envoie les données à des fins de demande ou de transmission à l'aide de masques directement au système host des CFF. Les feed-backs de CFF Cargo sont générés via CIS.

### 3. Accès

L'accès à CIS-online s'effectue via Internet au moyen d'un fournisseur choisi par le client. Il incombe au client de se procurer le logiciel de navigation.

Quiconque s'identifie par voie électronique en entrant un nom d'utilisateur et un mot de passe peut accéder aux prestations. Le mot de passe doit contenir au moins huit caractères (majuscules et minuscules) et au moins un caractère spécial. Toute personne s'identifiant de la manière précitée est considérée comme autorisée à utiliser CIS-online, qu'elle soit ou non liée par contrat à CFF Cargo. CFF Cargo peut ainsi, sans autre contrôle, permettre à cette personne de procéder à des demandes dans le cadre de l'offre CIS-online, et accepter de recevoir ses ordres et ses communications pour le client indiqué par celle-ci.

Le client reconnaît comme étant siens tous les ordres qui ont été passés via CIS-online avec ses caractéristiques d'identification ou avec celles de son mandataire. Toutes les instructions et les communications que CFF Cargo reçoit via CIS-online sont considérées comme ayant été rédigées et validées par le client.

Les données sont transmises via le réseau Internet accessible à tous. En acceptant les présentes conditions d'utilisation, le client assume les risques inhérents à la transmission électronique des données. Le client est conscient du fait que, malgré de nombreuses dispositions de sécurité, la confidentialité n'est pas garantie pour les données transmises via Internet. La protection des données est garantie par l'identification de l'utilisateur et le mot de passe.

### 4. Traitement et modification des ordres

CFF Cargo vérifie les données réceptionnées et se réserve le droit de refuser des ordres, en partie ou en totalité. Le client peut demander la suppression ou la modification d'un ordre non encore exécuté par notification écrite (lettre, e-mail) au Service clientèle dans le respect des délais indiqués aux chiffres 8 et 12.

## 5. Obligations de diligence du client

Le client est tenu de garder secret son mot de passe et de le protéger contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Il doit régulièrement le modifier, en particulier s'il s'aperçoit ou soupçonne que des tiers non autorisés l'utilisent ou en ont eu connaissance. Le client porte l'entière responsabilité de l'utilisation abusive des caractéristiques d'identification (nom d'utilisateur et mot de passe). Il doit se déconnecter en cliquant sur le bouton «Quitter» du portail CIS-online pour éviter tout accès non autorisé.

## 6. Obligations de diligence de CFF Cargo

Dans le cadre des limites techniques, CFF Cargo est tenue de garantir un haut niveau de disponibilité du système. Pour ce faire, des travaux de maintenance planifiés sont régulièrement effectués. Pendant ces travaux, le système est partiellement indisponible. En dehors des périodes de maintenance, CFF Cargo garantit une disponibilité du système d'au moins 95%. En revanche, CFF Cargo n'a aucune influence sur la disponibilité d'Internet.

## 7. Sécurité et protection des données

CFF Cargo prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger de manière fiable les données des clients contre tout accès non autorisé ou autre traitement illégal des données. En principe, CFF Cargo ne connaît pas le mot de passe du client. Si le client lui communique toutefois son mot de passe, CFF Cargo s'engage à le garder secret et à le protéger contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Si le mot de passe est divulgué à CFF Cargo dans le cadre de prestations de support, le client est tenu de le modifier sans délai au terme de l'intervention.

CFF Cargo s'engage à archiver toutes les données clients importantes pendant la durée des délais fixés par la loi.

Le fournisseur a le droit de transmettre à des tiers les informations existantes des utilisateurs et concernant ces derniers s'il y est légalement obligé.

## 8. Annonces via CIS-online

Lorsque CFF Cargo reçoit un ordre, une commande ou un autre message via CIS-online, cela a les mêmes effets juridiques qu'un message envoyé sous une autre forme écrite telle qu'une lettre. En particulier, un client ne peut pas invoquer qu'une communication aurait été envoyée à CFF Cargo à son insu ou contre sa volonté.

Les données doivent figurer dans les champs prévus à cet effet. Si le client découvre que des données manquent ou sont incomplètes, il lui incombe de les corriger. Si CFF Cargo découvre que des données manquent ou sont incomplètes, elle en informe si possible le client. Il n'existe cependant aucune obligation en la matière. Si les compléments apportés ultérieurement par le client ne parviennent pas à CFF Cargo au moins 90 minutes avant le début du transport pour les trains complets (TC) ou 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte pour le trafic par wagons complets (TWC), l'exécution dans les temps de la commande ou la mise en œuvre des compléments ne peut être garantie.

## **9. Durée, modification et expiration de la présente convention**

Les conditions d'utilisation entrent en vigueur dès l'enregistrement et la déclaration d'acceptation par le client via le site CIS-online et s'appliquent pour une durée indéterminée. CFF Cargo et le client peuvent résilier la convention d'utilisation de CIS-online ainsi conclue par courrier recommandé, moyennant un préavis d'un mois. Dans tous les cas, la convention prend fin à l'expiration de la convention de transport entre CFF Cargo et le client.

## **10. Adaptation des conditions d'utilisation**

CFF Cargo est en droit de résilier, d'élargir ou de modifier à tout moment l'offre de prestations proposée par CIS-online ainsi que les conditions d'utilisation. Les modifications sont communiquées au client de manière adéquate. Toute opposition éventuelle est considérée comme résiliation de la convention.

## **11. Ordre de transport et contrat de transport**

Le contrat de transport entre le client et CFF Cargo est réputé conclu lorsque le client reçoit sur CIS-online une confirmation de l'ordre avec une identification de l'envoi («ID de l'envoi»). En établissant une ID de l'envoi, CFF Cargo signifie que l'ordre a été accepté et qu'il sera exécuté. CFF Cargo ne donne pas de confirmation supplémentaire de l'ordre de transport transmis par le client. Les ordres saisis dans les modules «Instruction réservation de wagons», «Instruction Suisse» et «Instruction Europe» ne sont pas transmis à CFF Cargo. L'instruction est un simple outil d'exercice.

En trafic intérieur, la transmission de l'ordre de transport rend superflu l'établissement d'une lettre de voiture en version papier.

## **12. Délai de transmission de l'ordre de transport**

L'ordre de transport complet y compris l'enregistrement en cas de réservation dans le TWC, doit être transmis à CFF Cargo au plus tard 90 minutes avant l'heure de départ du train souhaité par le client (TC) ou 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte (TWC) réservée par le client. En cas d'interruptions de l'échange électronique de données, le client doit en informer le Service clientèle en temps utile afin que, indépendamment de ces interruptions, l'ordre parvienne à CFF Cargo par e-mail au moins 90 minutes avant l'heure de départ du train souhaité (TC) ou 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte souhaitée (TWC). Si moins de 90 minutes s'écoulent entre la réception de la notification ou de l'ordre et le départ du train (TC) ou le début de la fenêtre de desserte souhaitée (TWC) CFF Cargo ne peut pas garantir que l'ordre sera exécuté en temps voulu. En cas de litige, il incombe au client de prouver que la communication est parvenue à temps à CFF Cargo.

### 13. Garantie et responsabilité

CFF Cargo décline toute responsabilité quant à l'exactitude, l'actualité et l'exhaustivité des données fournies et transmises sur le portail CIS et ses services associés, en particulier les données RID et les données d'expédition spécifiques aux douanes.

CFF Cargo décline toute responsabilité concernant ce qui suit:

- les dommages causés par le logiciel que le client utilise ou par le fournisseur d'accès (exploitant du réseau) qu'il a choisi;
- tout conseil fourni à la demande du client dans le cadre de l'acquisition de logiciels;
- les dommages dus à une installation de télécommunication défectueuse ou une intervention illégale sur cette dernière, notamment en cas d'erreur de transmission, de défaut technique, d'interruptions et de pannes;
- les dommages résultant de l'utilisation d'Internet;
- tout support de données fourni par ses soins ou tout logiciel téléchargé sur Internet.

CFF Cargo ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects et consécutifs, notamment du manque à gagner.

Les mesures de sécurité (p. ex. protection antivirus, accès, etc.) à appliquer au terminal relèvent de la responsabilité du client. CFF Cargo décline toute responsabilité pour les dommages liés à des mesures de sécurité inexistantes ou insuffisantes.

En ce qui concerne les dommages résultant d'une utilisation abusive au sens des chiffres 5 et 6, il incombe au client d'en apporter la preuve.

Le client assume tout risque de perte, de retard ou de doublons dans la communication des messages, ordres ou commandes.

### 14. Blocage de l'accès

Le client peut faire bloquer son accès à CIS-online. Pour ce faire, une simple communication écrite sous forme d'e-mail de sa part suffit. Les ordres passés avant cette date sont néanmoins considérés comme valables et seront exécutés.

CFF Cargo est en droit de bloquer l'accès à CIS-online. Ceci est notamment possible lorsque le client présente des retards de paiement, lorsqu'il n'existe plus de garantie ou lorsque des risques de sécurité de quelque nature que ce soit sont détectés.

### 15. Étiquettes

Sauf accord écrit contraire, il incombe au client d'étiqueter les deux côtés des wagons. Les étiquettes doivent résister aux intempéries.

## **16. Validité des réservations de wagons**

En établissant une identification de réservation pour une réservation de wagon effectuée via CIS-online, CFF Cargo notifie qu'elle a reçu la réservation. La réception de la réservation transmise par le client ne fait pas l'objet d'une nouvelle confirmation par les chemins de fer.

## **17. Délai de transmission de la réservation de wagons**

Il est possible de réserver des wagons au plus tôt 12 mois avant le jour du chargement, sous réserve de la modification des heures ou des points de desserte suite au changement d'horaire. Afin que les wagons réservés puissent être mis en place à temps, ils doivent être commandés au plus tard à 8h00 le jour ouvré précédant le jour de chargement souhaité.

## **18. Statut de réservation**

Le statut d'une réservation peut à tout moment être consulté dans le module CIS-online correspondant.

## **19. Droits sur les contenus/droits d'auteur**

Dans le portail CIS-online figurent des contenus (textes, tableaux, graphiques, images, vidéos, logos, etc.) publiés par CFF Cargo ainsi que par les partenaires, les mandataires et les utilisateurs. Ces contenus sont soumis à la protection légale en vigueur, en particulier au droit des marques, aux droits d'auteur, aux droits voisins et au droit de la concurrence. La reproduction et toute autre utilisation ou exploitation de ces contenus protégés ne sont généralement pas autorisées sans le consentement du titulaire des droits respectifs.

## **20. Autres dispositions**

Les conditions générales de vente de CFF Cargo SA et les conditions figurant dans les contrats de transport sont applicables.

## **21. Droit applicable et for**

La présente convention est soumise au droit suisse. Le for exclusif est Olten.