

## Processus de commande de solutions clients TWC – Flex

### Description

Groupe de produits **Trafic de marchandises par wagons complets**  
Valable à partir de **01.01.2023**

---

### Sommaire

---

1.	Généralités	2
2.	Commande de transport	2
3.	Personnes de contact	4
4.	Délai de chargement sans contrepartie financière, taxe de stationnement et immobilisation de wagons sur les rails	4
5.	Informations complémentaires et liens	5

### Annexe

---

– Formulaire de commande de solutions clients TWC – Flex  
([www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html](http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html))

---

## 1. Généralités

---

CFF Cargo distingue les points de desserte en trafic par wagons complets (TWC) en deux catégories d'offre. Les points de desserte à forte densité de trafic, situés sur «l'axe économique», sont qualifiés de points de desserte systémiques en TWC et doivent être considérés comme l'offre de base de CFF Cargo. Les points de desserte extérieurs à ces centres économiques peuvent être maintenus sous forme de solutions clients, à condition qu'un contrat d'emplacement soit conclu entre CFF Cargo et les entreprises locales, puis vérifié annuellement et, au besoin, complété par d'autres mesures.

Ce scénario est valable pour les transports soumis à des contrats d'emplacement «Solution client TWC – Flex».

Les solutions clients Flex nécessitent une annonce anticipée à CFF Cargo (14 jours avant le besoin de transport). CFF Cargo vérifie le lieu et l'heure de la demande et passe aux étapes suivantes (détermination des wagons vides, commande des sillons et mise en place de la fenêtre de desserte sur le premier/dernier kilomètre).

---

## 2. Commande de transport

---

### 2.1. Principes

Les clients qui disposent d'un contrat d'emplacement pour une solution client Flex commandent leurs besoins de transport au moins 14 jours avant le début du transport. La commande est passée par écrit auprès du préparateur Transport compétent (TRAVOR) au moyen du formulaire prévu à cet effet (voir annexe).

**Si la commande n'est pas déclenchée de manière anticipée et que des wagons (importation/réception trafic intérieur) pour lesquels une réexpédition n'est pas prévue arrivent à la gare de formation, des taxes de stationnement sont déclenchées et imputées aux clients.**

Si, contre toute attente, le transport n'est plus nécessaire avant l'exécution opérationnelle, cette information doit être communiquée par écrit au TRAVOR compétent. Toute suppression non signalée à temps peut engendrer des frais susceptibles d'être répercutés sur le client, p. ex. en raison des pertes liées aux sillons.

### 2.2. Déroulement de la commande de transport pour le trafic d'importation

1. Le destinataire annonce son besoin de transport 14 jours avant la prestation de transport requise au moyen du formulaire en ligne (voir annexe) auprès du TRAVOR compétent.
2. Le TRAVOR détermine la faisabilité et confirme au destinataire si la prestation peut être exécutée le jour souhaité.
3. Le client destinataire donne ensuite son «go» ou «no go» au TRAVOR.
4. En cas de «go», le TRAVOR commande les sillons correspondants sur le dernier kilomètre et informe le destinataire dès que tout est arrangé. Il faut également prendre en considération les sillons pour l'acheminement des wagons vides.
5. Le client destinataire annonce à son fournisseur à l'étranger que les sillons ont été commandés et que le wagon doit se trouver à la gare de remise correspondante au plus tard au moment x (voir la durée de transport moyenne ci-après) afin de parvenir à la réexpédition commandée.
  - a. Durée de transport Italie -> 5 jours
  - b. Durée de transport France -> 4 jours
  - c. Durée de transport Autriche/Allemagne -> 3 jours
  - d. Durée de transport pays non frontaliers -> 10 jours
6. Les fournisseurs peuvent ensuite réserver leurs transports normalement.

**Envois à l'importation sans préannonce:** l'envoi existe jusqu'à la gare de destination, mais sans ETA («estimated time of arrival» ou heure d'arrivée prévue), car le dernier kilomètre n'a pas été planifié.

1. Les wagons circulent jusqu'à la gare de formation.
2. Jusqu'à la prochaine possibilité de transport, une taxe de stationnement est déclenchée et imputée au client destinataire.
3. Le chef de quart Transport informe le destinataire et convient de l'acheminement des wagons.
4. Le chef de quart Transport commande les sillons correspondants sur le dernier kilomètre et informe le destinataire dès que tout est arrangé. Les sillons pour l'acheminement des wagons vides dans les meilleurs délais doivent également être pris en compte. Si le déchargement dure plus longtemps que les huit heures habituelles, le chef de quart Transport doit en être informé par écrit.
5. Le chef de quart Transport modifie manuellement la réservation concernant l'envoi en la faisant passer sur le sillon prescrit.

### **2.3. Déroulement de la commande de transport pour le trafic intérieur (réception)**

1. Le destinataire annonce son besoin de transport 14 jours avant la prestation de transport requise au moyen du formulaire en ligne (voir annexe) auprès du TRAVOR compétent.
2. Le TRAVOR détermine la faisabilité, dont la disponibilité de wagons vides, et envoie une confirmation au destinataire.
3. Le client donne son «go» ou son «no go» au TRAVOR.
4. En cas de «go», le TRAVOR commande les sillons correspondants sur le dernier kilomètre et informe le destinataire dès que tout est arrangé. Les sillons pour l'acheminement des wagons vides dans les meilleurs délais doivent également être pris en compte.
5. Le client destinataire annonce à son fournisseur en Suisse que les sillons ont été commandés et que le wagon doit se trouver à la gare de remise correspondante au plus tard au moment x (durée de transport en Suisse: 48 heures) afin de parvenir à la réexpédition commandée.
6. Les fournisseurs peuvent ensuite réserver leurs transports normalement.

### **Que se passe-t-il pour les réservations quand l'offre n'est pas mise en place jusqu'à la gare terminale avant le moment de la réservation?**

1. Les wagons circulent jusqu'à la gare de formation.
2. Jusqu'à la prochaine possibilité de transport, une taxe de stationnement est déclenchée et imputée au client destinataire.
3. Le chef de quart Transport informe le destinataire et convient de l'acheminement des wagons.
4. Le chef de quart Transport commande les sillons correspondants sur le dernier kilomètre et informe le destinataire dès que tout est arrangé. Les sillons pour l'acheminement des wagons vides dans les meilleurs délais doivent également être pris en compte. Si le déchargement dure plus longtemps que les huit heures habituelles, le chef de quart Transport doit en être informé par écrit.
5. Le chef de quart Transport effectue manuellement la réservation pour l'envoi en choisissant le sillon prescrit.

### **2.4. Déroulement de la commande à l'expédition (trafic intérieur/exportation)**

1. L'expéditeur annonce son besoin de transport 14 jours avant la prestation de transport requise au moyen du formulaire en ligne (voir annexe) auprès du TRAVOR compétent.
2. Le TRAVOR détermine la faisabilité, dont la disponibilité de wagons vides, et envoie une confirmation à l'expéditeur.
3. Le client donne son «go» ou son «no go» au TRAVOR.
4. En cas de «go», le TRAVOR commande les sillons correspondants sur le dernier kilomètre et informe l'expéditeur/la gestion des wagons (en cas de besoin de wagons vides) dès que tout est arrangé. Il faut également prendre en considération les sillons pour l'acheminement des

wagons vides nécessaires. L'expéditeur dispose d'au moins 8 heures ouvrables pour le chargement des wagons. S'il a besoin de plus de temps, il doit l'annoncer par écrit au TRAVOR.

5. L'expéditeur peut ensuite réserver les transports normalement.

### **Que se passe-t-il pour les réservations quand l'offre n'est pas mise en place de la gare de départ à la gare de formation avant le moment de la réservation?**

La réservation ne peut pas être effectuée, car un sillon doit impérativement être disponible au départ. C'est pourquoi le besoin de transport doit être annoncé à l'avance au TRAVOR.

## **3. Personnes de contact**

---

Les interlocuteurs actuels (TRAVOR et chef de quart Transport) sont indiqués à l'adresse suivante de notre site web:

[www.sbbcargo.com/fr/raccordement](http://www.sbbcargo.com/fr/raccordement)

## **4. Délai de chargement sans contrepartie financière, taxe de stationnement et immobilisation de wagons sur les rails**

---

Le délai de chargement désigne le temps accordé pour le chargement, le déchargement, le nouveau chargement ou le contrôle douanier lors de la réception des wagons.

Les délais de chargement suivants n'entraînent aucune contrepartie financière:

- 8 heures ouvrables pour le chargement ou le déchargement de wagons;
- 12 heures ouvrables pour la réception de wagons sous contrôle douanier;
- 20 heures ouvrables pour le nouveau chargement de wagons.

Le délai de chargement prend effet avec la mise à disposition du wagon par l'équipe RCP au lieu de chargement/déchargement convenu et expire avec la notification du client indiquant que le wagon est prêt à être enlevé. La garantie du respect du délai de chargement incombe au commettant lors du chargement et au destinataire lors du déchargement.

En cas de dépassement du délai de chargement visé au ch. 4, CFF Cargo facture une taxe de stationnement. Celle-ci est imputée au commettant à l'expédition, au destinataire à la réception.

Si l'expéditeur ou le destinataire n'est pas en mesure de prendre en charge les wagons qui lui sont destinés en temps et en heure, ceux-ci doivent être immobilisés, ce qui est payant. Si les wagons ne peuvent pas être garés sur place en raison d'un manque de place, le client doit acquitter, en plus de la taxe d'immobilisation, les frais liés au transport et à la manœuvre.

L'immobilisation est payante et il n'existe pas de délai sans contrepartie financière pour garer les wagons.

La taxe d'immobilisation se calcule par période de 24 heures entamée.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur <https://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat/taxes-de-stationnement.html>.

---

## 5. Informations complémentaires et liens

---

### Service clientèle

Notre Service clientèle se tient à votre disposition pour toute autre information et/ou question.

### Service clientèle

Chemins de fer fédéraux suisses CFF Cargo SA  
Service clientèle  
Centralbahnstrasse 4  
4065 Bâle, Suisse

E-mail: [cargo@sbbcargo.com](mailto:cargo@sbbcargo.com)

Tél. Suisse: ..... 0800 707 100

Tél. Europe: ..... 00800 7227 2224

Fax Suisse: ..... 0800 707 010

Fax Europe: ..... 00800 7222 4329

### Informations et liens

Vous pouvez télécharger les documents suivants sur notre site Internet.

- **CG**  
<https://www.sbbcargo.com/fr/cg>
- **Prestations supplémentaires**  
<https://www.sbbcargo.com/fr/offre/prestations/prestations-de-logistique-paraferroviaires.html>
- **Types de wagon**  
<https://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/tools/wagentypen-suche.html>
- **Taxe de stationnement**  
<https://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat/taxes-de-stationnement.html>