

Conditions générales des transports de marchandises (CG Transports de marchandises)

I. Transports de marchandises en Suisse et à l'international

II. eServices

I. Transports de marchandises

1 Champ d'application

1.1 Les conditions générales (CG) règlent les rapports entre les Chemins de fer fédéraux suisses CFF Cargo SA (ci-après «CFF») et leurs clients pour toutes les prestations de transport, prestations annexes, prestations complémentaires et prestations de services. Elles s'appliquent aux transports nationaux et internationaux effectués par les CFF et leurs filiales. En outre, la loi sur le transport de marchandises et l'ordonnance sur le transport de marchandises s'appliquent aux transports effectués par les CFF entre différentes gares situées sur le territoire suisse, même si le trajet emprunte le territoire d'un État limitrophe. Dans le cadre des transports internationaux, les Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des marchandises (CIM) s'appliquent.

1.2 Les présentes CG régissent par ailleurs le transbordement effectué par les CFF ou leurs sous-traitants. Est réputé transbordement le passage d'un moyen de transport à un autre d'unités de chargement intermodales – en particulier conteneurs répondant aux normes ISO, semi-remorques et conteneurs interchangeables répondant aux normes CEN – qui peuvent être manipulées à l'aide d'une grue, remplissent toutes les conditions et détiennent toutes les autorisations pour être admises au transport combiné non accompagné («unité de chargement»), conformément à l'état actuel de la technique et aux lois en vigueur. La prestation consiste à effectuer le grutage de l'unité de chargement (à l'aide d'une grue, d'un reachstacker, etc.).

1.3 La version allemande la plus récente des «Conditions générales Transports de marchandises» fait foi. La traduction des CG en français et en italien n'a qu'un caractère informatif.

1.4 Les conditions générales du client s'appliquent uniquement dans la mesure où les parties contractantes en ont expressément convenu par écrit.

2 Principales dispositions et directives

2.1 En complément des conditions générales, les conditions, directives et instructions ci-après s'appliquent, chacune dans leur version en vigueur:

- «Prix et conditions»
- «Dispositions relatives à l'utilisation de wagons d'autres détenteurs»
- «Directives relatives à la sécurité»
- Fiche UIC concernant les règles de chargement, disponible sur le site Internet de l'UIC
- Conditions générales de transport pour le transport international ferroviaire des marchandises (CGT-CIM)
- «Code de conduite CFF»

2.2 Dans le cadre de l'utilisation de wagons, le contrat uniforme d'utilisation des wagons (CUU) s'applique.

3 Contrat de transport

3.1 Les prestations à fournir par les CFF reposent sur le contrat-cadre comprenant les contrats de prestation de transport intégrés individuels et les éléments constitutifs du contrat selon le chiffre 2.1. Cette convention contient les données essentielles nécessaires à la conclusion d'un contrat de transport. En l'absence d'offre, les «prix et conditions» mentionnés au chiffre 2.1 sont applicables.

3.2 Les contrats de transport individuels prennent effet lorsque le client a transmis un ordre de transport (cf. chiffres 29 et 30) aux CFF et que cet ordre a été accepté. Demeure réservée toute disposition contraire dans le contrat-cadre, son annexe ou les contrats de prestation de transport respectifs.

- 3.3 Le contrat de transport prend fin à la remise de la marchandise au point convenu et à sa prise en charge par le destinataire, ou à la remise de l'unité de chargement au terminal. Toute convention contraire demeure réservée. Si le destinataire n'accepte pas la marchandise dans les délais, les CFF invitent l'expéditeur à lui fournir des instructions. Le client est tenu de prendre en charge les éventuels surcoûts engendrés pour les CFF.
- 3.4 Le contrat de transport peut être modifié au moyen d'ordres ultérieurs, conformément aux conditions prévues par le droit des transports. La modification donne lieu au prélèvement d'une taxe. La décision doit être transmise sous forme électronique aux CFF.
- 3.5 Les CFF se réservent le droit de faire exécuter le transport par un «transporteur substitué» conformément aux termes de l'article 3 CIM, ainsi que le transbordement et d'autres prestations annexes, prestations complémentaires et prestations de services par un tiers.

4 Lettre de voiture et ordre de transport

- 4.1 Pour chaque envoi en trafic international, le client s'engage à fournir en temps voulu au transporteur, avant l'exécution de l'ordre correspondant, une lettre de voiture CIM internationale dûment complétée ou toute information nécessaire à l'établissement correct d'une telle lettre.
- 4.2 L'ordre de transport doit être transmis via le portail clients (cf. détails ci-après sous II. «eServices»). Il doit contenir toutes les informations requises pour une exécution du transport en bonne et due forme.
- 4.3 Les CFF ne sont pas tenus de contrôler le contenu des envois. Si la marchandise ou le poids diffère de ce qui est indiqué sur la lettre de voiture, les CFF peuvent refuser le transport et facturer les frais occasionnés au client. Les CFF se réservent le droit de résilier unilatéralement le contrat de prestation de transport.

5 Chargement et déchargement

- 5.1 Le client répond du chargement et du déchargement conformément à la fiche UIC concernant les règles de chargement.
- 5.2 Les CFF sont en droit de vérifier la sécurité du chargement des wagons et unités de chargement. En cas de doute fondé quant au

respect des règles de chargement selon la fiche UIC, les CFF sont autorisés à prendre les mesures qui s'imposent. Ceci est notamment le cas en présence d'un écart considérable entre la marchandise convenue et la marchandise effective, de dépassement du poids total autorisé ou lorsque la nature de la marchandise ou du chargement empêche le transport.

- 5.3 Les CFF sont en droit de facturer au client les coûts occasionnés par la rectification du chargement ou par le retard du transport, et de faire valoir des dommages-intérêts.
- 5.4 Le client est tenu d'utiliser une unité de chargement sûre et appropriée et d'assurer celle-ci ainsi que les marchandises qu'elle contient contre un accès non autorisé à l'aide de moyens d'assurance appropriés et en bon état de fonctionnement.
- 5.5 En remettant l'unité de chargement aux CFF, le client déclare que celle-ci convient pour une utilisation en trafic combiné (transport, transbordement, etc.) et que l'unité et son mode de chargement tiennent compte des exigences et sollicitations du transport combiné.
- 5.6 Les marchandises et unités de chargement remises aux CFF leur servent de gage pour le solde éventuel de l'ensemble des relations commerciales avec le client. Les CFF peuvent céder librement les marchandises et conteneurs concernés sans autre formalité, après avoir notifié au client leur intention de les utiliser et lui avoir fixé en vain un délai de paiement.
- 5.7 La notice «Transbordement standard dans le terminal» s'applique au chargement de l'unité sur le wagon. Tout écart par rapport au chargement standard doit être signalé avec les ordres de transport. Les frais supplémentaires au titre de la rectification d'un chargement seront imputés conformément au document «Prix et conditions».
- 5.8 Si le lieu de chargement ou de déchargement est sale, le client est tenu de le nettoyer sans délai. Le ramassage de résidus du chargement aux abords des voies est interdit. Le remisage non autorisé de véhicules, d'unités de chargement ou d'autres objets sur le site de débord/terminal est également interdit. Le cas échéant, les CFF assureront le nettoyage ou le déblaiement aux abords des voies ou sur le lieu de chargement, de déchargement ou de transbordement aux frais du client.

- 5.9 Tout dommage éventuel affectant la marchandise doit être annoncé immédiatement aux CFF (téléphone: 0800 707 100 depuis la Suisse ou 00800 7227 2224 depuis l'étranger).
- 5.10 Les CFF sont en droit d'inspecter les dommages à tout moment.
- 5.11 Les CFF se réservent le droit de vérifier sur place si les wagons sont chargés et déchargés dans les règles de l'art.

6 Transbordement

- 6.1 La prestation des CFF consiste à effectuer le grutage de l'unité de chargement. Le grutage débute au moment où l'engin de transbordement du terminal entre en contact avec l'unité de chargement et prend fin dès que l'agras de chargement de l'engin de transbordement est détaché définitivement de l'unité de chargement avant le départ et que l'unité de chargement est libérée. Les CFF assument uniquement la responsabilité des opérations de grutage. Tout accord contraire stipulé dans le contrat écrit demeure réservé.
- 6.2 Il est de la responsabilité du client de s'assurer que le conducteur du camion indique bien la référence au moment de la livraison/prise en charge. À défaut de référence claire, l'unité de chargement n'est pas acceptée/livrée dans le terminal.

7 Contrôle de l'unité de chargement

L'exploitant du terminal est en premier lieu responsable du chargement de l'unité de chargement exacte. Le client s'engage à contrôler dès la remise si l'unité chargée est la bonne et si elle a subi des dommages. Le client doit signaler sans tarder, au plus tard avant que l'unité de chargement ne quitte le terminal en vue du transport, si l'unité de chargement n'est pas la bonne ou si elle a subi des dommages. Les CFF ne sont pas tenus de vérifier le contenu de l'unité de chargement. Ils ne répondent aucunement des dommages ou frais supplémentaires qui surviennent dans le cas où le client n'a pas contrôlé l'unité de chargement avant le départ et n'a formulé aucune réclamation. La même procédure s'applique par analogie à la livraison.

8 Prescriptions douanières et autres prescriptions administratives

- 8.1 Si les CFF ou leurs mandataires se chargent du respect des prescriptions douanières et autres prescriptions administratives, le client doit rémunérer les CFF, conformément au document «Prix et conditions», pour ces prestations ainsi que pour tout retard de mise en œuvre non imputable aux CFF ou à leurs mandataires. Il incombe au client de respecter les prescriptions relevant du droit douanier ainsi que toutes les autres prescriptions légales.
- 8.2 L'unité de chargement n'est acceptée par les CFF ou remise au destinataire indiqué que si le client ou le destinataire présente tous les documents nécessaires. S'il manque des documents, le client répond de l'intégralité des frais supplémentaires qui en découlent ainsi que d'une indemnisation pour d'éventuels dommages.

9 Marchandises dangereuses et déchets

- 9.1 Le client doit respecter les prescriptions en vigueur pour les marchandises dangereuses et les déchets.
- 9.2 Les CFF réceptionnent les marchandises dangereuses ou les livrent en présence d'une convention conclue avec l'expéditeur ou le destinataire sur la prise en charge des obligations en matière de sécurité et de surveillance jusqu'à l'enlèvement ou à compter de la mise à disposition.
- 9.3 Dans les cas où sa propre responsabilité est engagée, le client libère les CFF de toute obligation envers des tiers liée au transport, à l'entreposage ou à tout autre traitement ainsi que de toute obligation découlant de la nature de la marchandise et du non-respect du devoir de diligence qui lui incombe.
- 9.4 Les unités de chargement contenant des marchandises dangereuses ne peuvent être remises que le jour de l'expédition.
- 9.5 Lorsque des marchandises dangereuses arrivent dans l'enceinte du terminal, l'unité de chargement doit être enlevée le jour même ou pouvoir être transférée par train.
- 9.6 Les trains qui transportent des unités de chargement contenant des marchandises dangereuses ne peuvent emprunter les voies du terminal qu'à des fins de transbordement.

- 9.7 L'intégralité des frais découlant de mesures devant être prises lorsqu'une unité de chargement contenant des marchandises dangereuses n'est pas enlevée ou transférée immédiatement (réception refusée par le destinataire ou non clarifiée) est à la charge et aux risques du client.
- 9.8 En cas de défauts de marquage des marchandises dangereuses, les CFF sont autorisés à refuser l'unité de chargement, à la renvoyer à son expéditeur ou à prendre des mesures visant à corriger le marquage, puis à facturer les coûts y afférents au client. Il reste toutefois de la responsabilité du client de s'assurer que les marchandises dangereuses sont marquées correctement.

10 Facturation et paiement

- 10.1 Les factures sont payables immédiatement à échéance, sans escompte et conformément aux conditions de paiement. Le délai de paiement est généralement fixé dans le contrat individuel ou la facture. À défaut, le délai de paiement est de 14 jours à compter de la date de la facture. Si le paiement n'intervient pas dans le délai imparti, le client est mis en demeure sans qu'un rappel des CFF ne soit nécessaire. Le taux d'intérêt moratoire s'élève à 5% par an.
- 10.2 La facturation est hebdomadaire.
- 10.3 Les CFF sont en droit d'exiger à tout moment des acomptes ou des sûretés (p. ex. garanties bancaires) dans le cadre du déroulement contractuel des transports.
- 10.4 Les réclamations relatives aux factures émises doivent être adressées sans délai par e-mail au centre du service clientèle. L'objet de la réclamation doit être exposé dans le détail.

11 Responsabilité

- 11.1 Les CFF répondent dans le cadre des dispositions légales exclusivement. Les purs dommages économiques (notamment la perte de gain) sont exclus. Les limites de responsabilité définies par la loi sur le transport de marchandises, l'ordonnance sur le transport de marchandises et les RU CIM valent également pour les prétentions extra-contractuelles. Toute responsabilité pour les auxiliaires auxquels les CFF font appel pour exécuter leurs obligations contractuelles est exclue dans la mesure permise par la loi. Les

parties peuvent convenir des limites de responsabilité spéciales pour les marchandises dont le transport exige des mesures particulières ou est associé à des risques particuliers.

- 11.2 La responsabilité pour les services terminaux fournis et la responsabilité non contractuelle sont limitées dans la mesure autorisée par la loi et n'excèdent pas deux droits de tirage spéciaux (DTS) par kilo de masse brute de marchandise manquante ou ayant subi une avarie (unité de chargement non comprise). En cas d'éventuels dommages causés par un retard, le montant de l'indemnisation ne peut excéder le dédommagement convenu pour le service terminal en question. L'indemnité maximale totale ne peut dépasser 20 000 DTS par sinistre.
- 11.3 Si le client exécute lui-même tout ou partie du transbordement ou s'adjoint les services d'auxiliaires, il garantit être en possession de toutes les autorisations requises. Le client répond de l'ensemble des dommages subis par les CFF, lui-même ou des tiers dans le cadre du transbordement. Si des tiers réclament des dommages-intérêts aux CFF, le client indemnise ces derniers intégralement. Les CFF se réservent le droit d'exiger des garanties ou la justification d'une assurance responsabilité civile du client.
- 11.4 Les horaires communiqués au client ne constituent pas une convention fixant le délai de livraison au sens de l'article 16 alinéa 1 CIM.
- 11.5 Toute prétention en dommages-intérêts à l'encontre des CFF qui va au-delà du cadre légal est exclue.
- 11.6 Le client répond de tout dommage et de tous frais supplémentaires qui en résultent pour les CFF et sont liés à un défaut constaté sur un wagon ajouté par ses soins, et doit indemniser les CFF pour les dommages causés par des tiers. Une faute du détenteur du wagon conformément à l'article 27 CUU n'est pas requise. Les CFF ne sont pas responsables des dommages à la marchandise transportée.
- 11.7 Les CFF sont en droit de retirer un wagon du train et de facturer au client les frais ou retards de transport en résultant. Ils peuvent en outre réclamer des dommages-intérêts lorsque le client a fourni un wagon équipé de semelles de frein en fonte grise.
- 11.8 Si le wagon n'est pas retiré, le client répond de toutes les prétentions (y compris les

amendes selon la LPE) et charges supplémentaires occasionnées aux CFF par la mise à disposition d'un tel wagon.

11.9 L'Office fédéral des transports (OFT) a défini des règles de maintenance plus sévères pour les wagons circulant en Suisse. Le client doit s'assurer que les wagons remis aux CFF satisfont pleinement aux prescriptions en vigueur et en assume l'entière responsabilité. Ces règles s'appliquent à tous les wagons circulant en Suisse. En cas de retrait d'un wagon pour non-respect des prescriptions actuelles de l'OFT ou de toute autre dépense, les frais ou retards de transport en découlant sont entièrement facturés au client et le droit à l'indemnisation peut être exercé. En outre, le dommage dans son ensemble (pécuniaire ou matériel) est à la charge du client.

11.10 Les parties ne sont pas responsables des dommages dus à des circonstances imprévues qui ne peuvent pas leur être imputées et dont les conséquences sont inévitables. En font partie les événements ci-après (liste non exhaustive): guerre, émeute, sabotage, catastrophe naturelle, gel, incendie, explosion, boycott, grève, grève patronale, interruption de l'infrastructure ferroviaire, panne de courant, pandémie. Dans de tels cas, les parties ont le droit de suspendre (totalement ou partiellement) l'exécution du contrat sans indemnisation pendant la durée de l'événement. Si les CFF ne sont pas en mesure de fournir un service en raison de l'absence de sillon (p. ex. interruption de l'exploitation, interruptions de tronçons, accidents, dangers imminents), toute responsabilité de ces derniers est exclue, à l'exception des prétentions en vertu des RU CIM lorsque la marchandise a déjà été prise en charge par les CFF. Est également exclue toute responsabilité résultant de l'impossibilité pour les CFF de fournir un service en raison d'une réduction de l'approvisionnement énergétique.

11.11 Si les CFF doivent emprunter une voie de raccordement pour effectuer les transports, le client doit s'assurer que l'accord du propriétaire de la voie de raccordement pour l'utilisation de celle-ci ainsi que les prescriptions d'exploitation actuelles de la voie de raccordement sont à la disposition des CFF avant l'acquisition de la prestation. En conséquence, toute modification des prescriptions d'exploitation doit également être communiquée aux CFF en temps opportun, avant l'acquisition de la prestation. Si les CFF ne disposent pas des prescriptions d'exploitation

actuelles et/ou de l'accord pour l'utilisation de la voie de raccordement au moment de l'émission du mandat de transport par le client, le transport ne peut pas être effectué. Le client répond dès lors des frais supplémentaires occasionnés aux CFF et de tout autre dommage subi par ces derniers en raison de la non-exécution du transport. Le client garantit la conclusion et la validité d'une assurance responsabilité civile d'entreprise appropriée du propriétaire de la voie de raccordement pour les dommages corporels et matériels, ainsi que pour les préjudices financiers en rapport avec la voie de raccordement. Il est responsable vis-à-vis des CFF de tout dommage résultant d'une couverture d'assurance manquante ou insuffisante. Le montant de la garantie est déterminé en fonction des risques liés au trafic sur la voie de raccordement et doit s'élever au minimum à cinq millions de francs par incident et par année civile (art. 38 al. 2 OTM).

11.12 Le client répond de ses propres erreurs et négligences ainsi que de celles de ses auxiliaires, notamment de tous les dommages résultant d'un emballage ou d'un chargement inappropriés. Il est également responsable des conséquences de toute inexactitude, imprécision ou absence de données concernant la maintenance ou l'ordre de transport ainsi que, de manière générale, de l'application incorrecte ou du manquement aux prescriptions douanières ou autres prescriptions administratives, et doit réparer les dommages consécutifs causés aux CFF.

11.13 Si les obligations de diligence et de déclaration en lien avec les marchandises dangereuses et les déchets au sens du chiffre 9 ne sont pas respectées, le client répond intégralement des dommages résultant de sa négligence.

11.14 Si le client fournit un wagon dont le détenteur n'a pas adhéré au CUU, il endosse la responsabilité de ce dernier conformément au CUU et indemnise entièrement les CFF en cas de sinistre.

11.15 Le client répond du transport de véhicules de chantier (marchandise sur ses propres roues) selon la «Directive concernant les exigences de sécurité pour le transport de véhicules de chantier (véhicules spéciaux)».

11.16 Pour le transport de locomotives (marchandise sur ses propres roues), le client répond de la sécurité lors de la mise à disposition. Le client est responsable de tous les dommages

découlant d'une mise à disposition inappropriée des locomotives (mise à disposition pour le transport) par lui-même ou par des tiers mandatés par ses soins.

12 Entité chargée de la maintenance (ECM)

- 12.1 Conformément à l'article 15 de l'appendice G (ATMF) de la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), chaque wagon de marchandises doit être rattaché à une entité responsable de la maintenance (Entity in charge of maintenance, «ECM»). L'ECM doit en outre être certifiée.
- 12.2 Le client est tenu de s'assurer que les wagons qu'il fournit sont effectivement rattachés à une ECM et doit pouvoir produire sans délai l'attestation correspondante à la première demande des CFF.
- 12.3 Si le client fournit un wagon non rattaché à une ECM, les CFF sont en droit d'exclure ce wagon du transport et de facturer au client les frais occasionnés.

13 Intégrité

- 13.1 Les parties contractantes prennent toutes les mesures appropriées pour garantir la conformité à la loi et à la réglementation. En particulier, elles s'engagent à observer les règles et principes définis dans le «code de conduite CFF».
- 13.2 Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour lutter contre la corruption, afin qu'aucune gratification illicite ou aucun autre avantage ne soit proposé ou accepté.
- 13.3 Le client s'engage à prendre toutes les mesures requises pour éviter la conclusion d'accords illicites entre soumissionnaires aux dépens des CFF (p. ex. accords sur les prix, la répartition du marché et la rotation des mandats) et à s'abstenir de conclure de tels accords illicites entre soumissionnaires.
- 13.4 Le client transfère par contrat les obligations citées au présent chiffre aux tiers auxquels il fait appel dans le cadre de l'exécution du présent contrat.
- 13.5 En outre, le client prend acte du fait que tout manquement aux obligations prévues par les chiffres 13.2 et 13.3 entraîne généralement la résiliation anticipée du contrat par les CFF pour justes motifs.

14 Confidentialité

- 14.1 Les parties traitent de manière confidentielle l'ensemble des informations et des données échangées dans le cadre du contrat, qui ne sont ni publiques ni généralement accessibles, même si elles ne sont pas désignées comme telles. En cas de doute, la confidentialité est de rigueur. Les obligations légales d'information et de divulgation demeurent réservées.
- 14.2 L'obligation de confidentialité s'applique avant même la conclusion du contrat et perdure après la fin des relations contractuelles.
- 14.3 Le devoir de confidentialité est opposable aux tiers. Il n'y a pas de violation de l'obligation de confidentialité lorsque des informations confidentielles sont diffusées au sein du groupe de l'entreprise ou auprès de tiers impliqués, tels que les assureurs. C'est le cas lorsque le client a besoin de transmettre lesdites informations en vue de l'exécution du contrat.

15 Protection des données

- 15.1 Les parties s'engagent à observer les dispositions de la législation suisse sur la protection des données.
- 15.2 Les données personnelles ne peuvent être traitées que pour la finalité du contrat et dans l'étendue nécessaire à son exécution.
- 15.3 Les CFF demeurent les propriétaires exclusifs des données à caractère personnel qui ont été fournies par leur soin ou pour leur compte et sont en lien avec le présent contrat.
- 15.4 Le client ne peut communiquer à des tiers aucune donnée à caractère personnel des CFF sans le consentement écrit de ces derniers.
- 15.5 Le client s'engage à prendre et à mettre en œuvre en permanence toutes les mesures et précautions d'ordre technique et organisationnel économiquement raisonnables et appropriées (notamment à l'égard des collaborateurs) pour sécuriser les données (à caractère personnel) et les protéger contre tout traitement non autorisé ou illicite, ainsi que contre la perte, la destruction ou la détérioration accidentelles.
- 15.6 Sur demande des CFF, notamment en cas de transmission de données à caractère personnel hors de Suisse ou si le règlement général de l'UE sur la protection des données

(RGPD-UE) est applicable, le client traite les données à caractère personnel en vertu d'un accord supplémentaire sur la protection des données.

16 Prescription

Sous réserve des dispositions légales obligatoires, toutes les prétentions formées à l'encontre des CFF sont prescrites au bout d'un an. Le délai de prescription commence à courir à la date de livraison de la marchandise transportée ou, en cas de perte, d'endommagement ou de retard, à la date à laquelle la livraison aurait dû avoir lieu.

17 Clause de sauvegarde

Si une disposition de la convention de prestations conclue entre les CFF et le client s'avère nulle ou sans effet, la validité du reste du contrat concerné ne s'en trouve pas affectée. En pareil cas, les parties remplacent la disposition en question par une disposition valide se rapprochant autant que possible du but économique poursuivi initialement. Il en va de même en cas de lacune dans la réglementation.

18 Clause de transfert

Si les CFF transfèrent tout ou partie de leurs activités à l'une de leurs filiales, qu'il s'agisse d'une société détenue intégralement ou d'une joint-venture, la relation contractuelle se poursuit avec la société en question, le client en étant alors avisé.

19 Droit applicable

Le présent contrat est exclusivement régi par le droit suisse. L'application des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (conclue à Vienne le 11 avril 1980, CVIM) et des normes de renvoi du droit international privé est expressément exclue.

20 For

En cas de litige issu du contrat ou en relation avec ce dernier, le for exclusif est Bâle.

II. eServices

21 Champ d'application

Les dispositions suivantes concernant les «eServices» (ci-après «portail client») couvrent l'utilisation du portail client et des interfaces proposées (dont l'API) ainsi que la transmission électronique et l'appel de données qui en découlent par toute personne s'étant enregistrée comme utilisateur (ci-après «client») via le masque de saisie Internet ou par des systèmes client employant les interfaces proposées par les CFF.

22 Prestations de service

Les prestations de service du portail client permettent aux clients d'échanger avec les CFF, via Internet ou des interfaces, des données servant notamment à passer des ordres ou à communiquer des décisions du client relatives au chargement. Le client envoie les données demandées ou à transmettre directement aux systèmes Cargo internes des CFF au moyen de masques ou d'interfaces. Les feed-back des CFF sont générés via les systèmes Cargo.

23 Accès

23.1 L'accès au portail client s'effectue via Internet au moyen d'un fournisseur choisi par le client ou par le biais du système du client, via une interface. Il incombe au client de se procurer le logiciel de navigation et de mettre en place les interfaces. Tous les coûts y afférents sont à sa charge.

23.2 Quiconque s'identifie par voie électronique en entrant un nom d'utilisateur et un mot de passe (pour les utilisateurs du portail client) ou un ID client (Client ID) et un code secret (Client Secret) (pour les utilisateurs des interfaces) peut accéder aux prestations. Toute personne s'identifiant de la manière précitée est considérée comme autorisée à utiliser les services du portail client, qu'elle soit ou non liée par contrat aux CFF. Le client accepte que le nom d'utilisateur et le mot de passe ou le Client ID et le Client Secret soient les seuls facteurs d'identification et qu'aucun autre contrôle des droits d'accès ne soit effectué par les CFF.

23.3 Le client reconnaît comme étant siens tous les ordres qui sont passés via le portail client avec ses caractéristiques d'identification ou

celles de ses mandataires. Toutes les instructions et communications que les CFF reçoivent via le portail client sont considérées comme ayant été rédigées et validées par le client.

- 23.4 Les données sont transmises via le réseau Internet accessible à tous ou via l'interface. En acceptant les présentes conditions d'utilisation et en utilisant le portail client, le client assume les risques inhérents à la transmission électronique des données. Le client est conscient du fait que, malgré les nombreuses dispositions de sécurité, la confidentialité ne peut être entièrement garantie pour les données transmises par Internet. La protection des données est assurée par l'identification de l'utilisateur et le mot de passe.

24 Traitement et modification des ordres

Le client reconnaît comme étant siens tous les ordres qui sont passés via l'API avec ses caractéristiques d'identification ou avec celles de ses mandataires. Un client ne peut notamment pas invoquer qu'une communication aurait été envoyée aux CFF à son insu ou contre sa volonté. Toutes les instructions et communications que les CFF reçoivent via l'API sont considérées comme ayant été rédigées et validées par le client. Les CFF vérifient les données réceptionnées et se réservent le droit de refuser des ordres, en partie ou en totalité. Le client a la possibilité d'annuler ou de modifier un ordre qui n'a pas encore été exécuté via le portail client.

25 Devoir de diligence du client

- 25.1 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 mot de passe doit satisfaire aux exigences de complexité usuelles et être difficile à deviner. Le client est responsable des risques découlant d'une utilisation abusive des caractéristiques d'identification (identifiant et mot de passe) communiquées aux mandataires. Le client doit se déconnecter en cliquant sur le bouton «Quitter» du portail client pour éviter tout accès non autorisé.
- 25.2 En général, la transmission de données d'accès à des tiers n'est pas admise. En cas de transmission impérative et motivée, la

marche à suivre est consignée dans le document «Habilitation des tiers» (à consulter sous le lien: <https://www.sbb-cargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html>).

- 25.3 Le client est tenu d'annoncer immédiatement aux CFF toute cyberattaque dont il est la cible. Cette annonce se fait par e-mail à l'adresse soc@sbb.ch ou par téléphone au +41 51 285 1000. En fonction du cas, une annonce à l'Office fédéral de la cybersécurité (OFCS) peut également être nécessaire.

26 Devoir de diligence des CFF

- 26.1 En principe, les CFF ne connaissent pas le mot de passe du client. Si le client leur communique son mot de passe, les CFF s'engagent à le garder secret et à le protéger contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Si le mot de passe est divulgué aux CFF dans le cadre de prestations de support, le client est tenu de le modifier sans délai au terme de l'intervention.
- 26.2 Dans le cadre des limites techniques, les CFF sont tenus 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. Une disponibilité du système d'au moins 95% est garantie en dehors des périodes de maintenance. Les CFF n'ont aucune influence sur la disponibilité d'Internet.
- 26.3 Les CFF s'engagent à archiver toutes les données clients importantes pendant la durée des délais fixés par la loi.

Pour le traitement des données personnelles, la déclaration de protection des données des CFF s'applique dans sa version actuelle (à consulter sous le lien: <https://www.sbb-cargo.com/fr/meta/legallines/protection-des-donnees.html?hidebanner=true>).

27 Annonces via le portail client

- 27.1 Un ordre, une commande ou toute autre communication envoyée aux CFF via le portail client a la même force légale qu'une communication transmise sous une autre forme écrite, comme une lettre. Un client ne peut notamment pas invoquer qu'une communication aurait été envoyée aux CFF à son insu ou contre sa volonté.

27.2 Les données doivent figurer dans les champs prévus à cet effet. Si le client découvre que certaines données sont manquantes ou incomplètes, il lui incombe de les corriger. Si les CFF relèvent que des données sont manquantes ou incomplètes, ils en informent si possible le client. Il n'existe cependant aucune obligation en la matière. Si le client réagit en fournissant des données complémentaires et que ces dernières ne sont pas reçues par les CFF au moins 90 minutes avant le début du transport, l'exécution ponctuelle de l'ordre ne peut pas être garantie.

28 Acceptation et modification des conditions d'utilisation

28.1 Les conditions d'utilisation entrent en vigueur avec l'enregistrement et la déclaration d'acceptation du portail client par le client ou par une convention d'interface avec celui-ci.

28.2 Les CFF se réservent le droit de modifier en tout temps l'offre de prestations disponible sur le portail client ainsi que les conditions d'utilisation. Les modifications sont communiquées au client de manière adéquate.

29 Ordre de transport et contrat de transport

29.1 En cas de réservation effectuée par le client via le portail client, un contrat de transport entre celui-ci et les CFF est réputé conclu dès que les CFF confirment la commande. Les CFF ne remettent aucune confirmation supplémentaire de l'ordre de transport transmis par le client.

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

30 Délai de transmission de l'ordre de transport

L'ordre de transport complet doit être transmis aux CFF au plus tard avant le départ du train souhaité par le client, conformément au descriptif du produit concerné. En cas d'interruption de l'échange électronique de données, le client est tenu d'informer le Service clientèle aussi rapidement que possible, afin que l'ordre puisse malgré tout parvenir aux CFF par e-mail au plus tard 90 minutes avant le départ du train souhaité. Si moins de 90 minutes séparent la réception de la notification ou de l'ordre et le départ du train, les

CFF ne peuvent pas garantir l'exécution de l'ordre en temps voulu. En cas de litige, il incombe au client de prouver que la communication est parvenue à temps aux CFF.

31 Responsabilité eu égard aux eServices

31.1 Les CFF déclinent toute responsabilité concernant les éléments ci-après:

- exactitude et exhaustivité des informations saisies et transmises, notamment les données RID et les données d'envoi spécifiques aux douanes;
- 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;
- dommages dus à une installation de télécommunication défectueuse ou à une intervention illicite sur cette dernière, notamment en cas d'erreur de transmission, de défaut technique, d'interruptions et de pannes;
- dommages résultant de l'utilisation d'Internet;
- tout support de données fourni par leurs soins ou tout logiciel téléchargé sur Internet;
- dommages résultant d'une gestion ou utilisation inappropriées des données d'accès transmises.

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

31.3 Si le client fait valoir des droits pour des dommages résultant du non-respect du devoir de diligence selon les chiffres 25 et 26, il lui incombe également d'apporter la preuve de ce manquement.

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

32 Blocage et réactivation de l'accès

32.1 Le client peut faire bloquer son accès au portail client. À cet effet, une simple

communication écrite (e-mail) suffit. Les ordres passés avant cette date seront néanmoins considérés comme valables et exécutés.

- 32.2 Les CFF se réservent le droit de bloquer l'accès au portail client. Ceci est notamment possible lorsque le client présente des retards de paiement ou lorsqu'il n'y a plus de garantie.
- 32.3 Les CFF sont en outre en droit de bloquer l'accès de manière préventive s'ils soupçonnent ou constatent que celui-ci a été compromis et d'initier des mesures de réduction du risque (p. ex. réinitialisation du mot de passe, analyse des données du journal de bord).
- 32.4 Le client peut envoyer un e-mail aux CFF pour demander le déblocage de son accès au portail client. Cette réactivation suppose notamment le règlement des paiements en suspens et la remise de la garantie requise. Les CFF peuvent toutefois refuser de donner suite à la demande, entre autres pour des raisons de sécurité informatique.

33 Statut de réservation

- 33.1 Il est possible de consulter à tout moment le statut d'une réservation via le portail client.
- 33.2 L'API envoie aux clients des notifications sur des événements tels que les changements de statut des ordres en utilisant un point d'ancrage web avec fonctions de rappel («Callbacks»). Il n'est pas permis d'effectuer des requêtes périodiques pour constater les changements de statut («scrutation» ou «Polling»).

34 Modifications de l'API

- 34.1 Les CFF sont et demeurent en droit de modifier, de développer ou de suspendre l'API ou son fonctionnement en tout temps pour de justes motifs. Ils informeront le client et s'efforceront de lui accorder un délai raisonnable.
- 34.2 Il appartient au client d'effectuer à ses frais les éventuelles adaptations nécessaires dans ses systèmes suite aux modifications de l'API. Si l'on ne peut raisonnablement exiger du client qu'il effectue ces adaptations et s'il n'est pas apte ou disposé à les mettre en œuvre, il est tenu de cesser immédiatement d'utiliser l'API. Les modifications de ce type ne font naître aucune prétention du client envers les CFF.

- 34.3 Le concept de gestion des versions de l'API distingue deux types de versions: les versions majeures et les versions mineures. Une version majeure indique que l'API a été mise à jour avec une modification incompatible (c'est-à-dire que le client doit éventuellement être adapté). Une version mineure indique que l'API a été mise à jour et que cette mise à jour ne contient aucune modification incompatible (le client ne doit pas être adapté). Les fonctions et structures de données obsolètes sont signalées comme étant «deprecated» et seront supprimées au plus tôt lors de la prochaine version majeure. Afin de permettre une migration harmonieuse entre les versions, deux versions majeures sont exploitées en parallèle. Lorsqu'une nouvelle version majeure est publiée, l'ancienne version continue d'être gérée.

35 Conditions d'utilisation/nombre et fréquence des consultations de l'API

- 35.1 Le client doit limiter au strict minimum nécessaire le nombre et la fréquence des consultations de l'API, en particulier des fonctions servant à obtenir des informations actuelles sur le transport.
- 35.2 Si l'utilisation de l'API par le client engendre des coûts excessifs pour les CFF ou détériore la performance de leurs applications internes, ils sont en droit de restreindre cette utilisation.
- 35.3 Le client n'est pas autorisé à utiliser la version productive de l'API à des fins de développement ou de test. Les CFF mettent à disposition des versions alternatives de l'API pour ce genre d'opérations.
- 35.4 Le nombre et la fréquence de consultations autorisés par fonction, unité de temps et utilisateur sont indiqués dans la référence développeur, qui est mise à la disposition du client dans le cadre du raccordement à l'API. Le client doit prendre des mesures techniques aptes à garantir le respect de ces restrictions d'utilisation. Si le client dépasse le nombre/la fréquence limite des consultations de l'API, les CFF sont en droit d'interrompre l'utilisation de l'API par le client pour le solde de la période concernée ou de restreindre l'utilisation d'une autre manière.

36 Droit applicable et for

L'utilisation du portail client est régie exclusivement par le droit suisse. Le for exclusif est Bâle.

Chemins de fer fédéraux suisses CFF Cargo SA
Service clientèle
Bahnhofstrasse 12 – 4600 Olten – Suisse
Téléphone Suisse 0800 707 100 – Téléphone Europe 00800 7227 2224
cargo@sbbcargo.com – www.sbbcargo.com