

Condizioni generali per i trasporti di merci (CG Trasporti di merci)

I. Trasporti di merci in Svizzera e internazionali

II. E-Services

I. Trasporti di merci

1 Campo d'applicazione

1.1 Le condizioni generali (CG) regolano il rapporto tra la Ferrovie federali svizzere FFS Cargo SA (in seguito «FFS») e i suoi clienti per tutte le prestazioni di trasporto, accessorie, supplementari e di servizio. Esse si applicano ai trasporti nazionali e internazionali offerti dalle FFS e dalle loro società affiliate. Inoltre, per i trasporti eseguiti dalle FFS tra stazioni sul territorio svizzero si applicano la legge e l'ordinanza svizzere sul trasporto di merci, anche se il convoglio transita sul territorio di uno Stato confinante. Per i trasporti internazionali trovano applicazione le Regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia delle merci (CIM).

1.1 Le presenti CG disciplinano inoltre le operazioni di trasbordo effettuate dalle FFS o dai loro subappaltatori. Per trasbordo si intende il trasferimento, da un mezzo di trasporto a un altro, di unità di carico intermodali, tra cui in particolare contenitori conformi alle norme ISO, semirimorchi e casse mobili conformi alle norme CEN che possono essere movimentati con una gru, soddisfano tutte le condizioni e dispongono di tutte le omologazioni per la partecipazione al trasporto combinato non accompagnato («unità di carico») secondo lo stato attuale della tecnica e il diritto applicabile. La prestazione consiste nel tiro gru dell'unità di carico (comprende i trasbordi effettuati a mezzo gru, reachstacker ecc.).

1.2 Fa fede la versione più recente in lingua tedesca del documento «CG Trasporti di merci». La traduzione delle condizioni generali in italiano e in francese ha scopo puramente informativo.

1.3 Le condizioni generali del cliente si applicano solo se esplicitamente concordato per iscritto dalle parti.

2 Disposizioni e direttive rilevanti

2.1 Oltre alle presenti CG si applicano le seguenti condizioni, direttive e istruzioni nella rispettiva versione vigente:

- «Prezzi e condizioni»
- «Disposizioni per l'utilizzo di carri merci di altri detentori»
- «Disposizioni di sicurezza»
- Scheda UIC concernente le direttive per il carico, consultabile sul sito web UIC
- Condizioni generali per il trasporto internazionale delle merci per ferrovia (CGT-CIM)
- «Codice di condotta FFS»

2.2 In relazione all'utilizzo di carri ferroviari si applica il «Contratto uniforme d'utilizzazione dei carri merci» (CUU).

3 Contratto di trasporto

3.1 La base per le prestazioni che le FFS devono fornire è costituita dal contratto quadro con i singoli contratti integrati per prestazioni di trasporto e gli elementi contrattuali ai sensi della cifra 2.1. Questo accordo contiene i dati fondamentali necessari per la stipulazione di un contratto di trasporto. Se non è presente un'offerta, si applicano i prezzi e le condizioni indicati alla cifra 2.1.

3.2 I singoli contratti di trasporto si perfezionano nel momento in cui il cliente ha trasmesso un ordine di trasporto alle FFS (cfr. al riguardo anche le cifre 29 e 30) e questo ordine è stato accettato dalle FFS. Sono fatti salvi accordi di altro tipo stabiliti nel contratto quadro o nel relativo allegato, ad esempio nei rispettivi contratti per prestazioni di trasporto.

3.3 Il contratto di trasporto termina con il recapito della merce al punto di consegna concordato e con la sua presa in consegna da parte del destinatario ovvero con la consegna dell'unità di carico al terminale. Sono fatti salvi accordi di altro tipo. Se il destinatario

non prende in consegna la merce nei termini stabiliti, le FFS chiederanno istruzioni al mittente. Eventuali costi supplementari a carico delle FFS dovranno essere assunti dal cliente.

- 3.4 Il contratto di trasporto può essere modificato con una disposizione successiva nel rispetto delle condizioni stabilite dalle norme in materia di trasporto. Per la modifica viene applicata una tassa amministrativa. La disposizione deve essere trasmessa alle FFS in forma elettronica.
- 3.5 Le FFS si riservano il diritto di far eseguire il trasporto da un «trasportatore sostituito» (o trasportatore incaricato) ai sensi dell'art. 3 CIM, nonché di affidare il trasbordo e altre prestazioni accessorie, supplementari e di servizio a terzi.

4 Lettera di vettura e ordine di trasporto

- 4.1 Nell'ambito del traffico internazionale, il cliente si impegna a consegnare al trasportatore, per tempo prima dell'esecuzione del trasporto e per ogni spedizione, una lettera di vettura CIM internazionale debitamente compilata oppure a fornire tutti i dati necessari per il corretto allestimento di una tale lettera di vettura.
- 4.2 L'ordine di trasporto deve essere trasmesso tramite il portale clienti (cfr. in dettaglio più sotto II. «E-Services»). L'ordine deve riportare tutte le informazioni necessarie per la debita esecuzione del trasporto.
- 4.3 Le FFS non sono tenute a verificare il contenuto delle spedizioni. Se il carico contiene merci diverse da quelle indicate nella lettera di vettura o un peso maggiore di quello indicato, le FFS possono rifiutare il trasporto e addebitare al cliente i costi sostenuti. Le FFS si riservano il diritto di annullare unilateralmente il contratto per prestazioni di trasporto.

5 Carico e scarico

- 5.1 Il cliente è responsabile per il carico e lo scarico conformemente alla scheda UIC concernente le direttive per il carico.
- 5.2 Le FFS sono autorizzate a verificare che i carri e le unità di carico siano caricati in modo sicuro per l'esercizio. In caso di fondato dubbio in merito al rispetto delle direttive di carico secondo la scheda UIC, le FFS sono

autorizzate ad adottare le misure necessarie. Un dubbio fondato sussiste in particolare se è presente una notevole divergenza tra il carico concordato e quello effettivo, il peso totale ammesso è superato o il trasporto è impedito dal tipo di merce o dalla modalità di carico.

- 5.3 Le FFS sono autorizzate a fatturare al cliente i costi per il riordino del carico o per i ritardi subiti dal trasporto e a rivendicare il risarcimento dei danni.
- 5.4 Il cliente è tenuto a utilizzare un'unità di carico sicura e adeguata e a proteggere sia l'unità di carico stessa che le merci in essa situate per mezzo di dispositivi di fissaggio idonei e funzionanti, onde evitare un accesso non autorizzato.
- 5.5 Consegnando l'unità di carico alle FFS, il cliente dichiara che questa è adatta per l'utilizzo (trasporto, trasbordo ecc.) nel traffico combinato e che l'unità di carico e la modalità di carico tengono conto dei requisiti e delle esigenze del traffico combinato.
- 5.6 Sulle merci e sulle unità di carico consegnate alle FFS viene costituito un diritto di pegno a favore di queste ultime per il rispettivo saldo risultante dalla totalità dei rapporti d'affari con il cliente. Decorso senza esito un termine di pagamento fissato dalle FFS con minaccia di realizzazione del pegno, le FFS hanno la facoltà di vendere sul libero mercato le merci e i contenitori in questione senza dover espletare ulteriori formalità.
- 5.7 Per il carico delle unità sui carri merci vale la scheda informativa «Carico standard nel terminal». Eventuali scostamenti rispetto al carico standard vanno segnalati negli ordini di trasporto. Eventuali costi aggiuntivi per un riordino del carico vengono fatturati in base al documento «Prezzi e condizioni».
- 5.8 Se la zona di carico e scarico viene sporcata, il cliente la deve pulire immediatamente. È vietato depositare resti del carico nella zona dei binari. È inoltre vietato il ricovero non autorizzato di veicoli, unità di carico o altri oggetti nell'area dell'impianto di carico e scarico/del terminale. Gli eventuali lavori di pulizia o sgombero della zona dei binari o della zona di carico, scarico o trasbordo da parte delle FFS saranno addebitati al cliente.
- 5.9 Eventuali danni alle merci devono essere segnalati immediatamente alle FFS telefonando al numero 0800 707 100 (dalla

Svizzera) o 00800 7227 2224 (chiamate internazionali).

- 5.10 Le FFS hanno il diritto di visionare i danni in qualsiasi momento.
- 5.11 Le FFS si riservano la facoltà di verificare in loco che il carico e lo scarico dei carri siano effettuati in modo opportuno.

6 Trasbordo

- 6.1 La prestazione delle FFS consiste nel tiro gru dell'unità di carico. Il tiro gru inizia con il primo contatto dell'apparecchio di trasbordo del terminale con l'unità di carico e termina non appena il congegno di sollevamento dell'apparecchio di trasbordo viene staccato per l'ultima volta dall'unità di carico, lasciandola libera prima della partenza. Le FFS assumono soltanto la responsabilità per la procedura del tiro gru. Sono fatti salvi eventuali accordi diversi contenuti nel contratto scritto.
- 6.2 Compete al cliente accertarsi che il camionista fornisca il riferimento all'atto della consegna/del ritiro su strada. Senza un chiaro riferimento non può avere luogo alcuna accettazione/consegna dell'unità di carico da parte del terminale.

7 Controllo dell'unità di carico

Il gestore del terminale è il responsabile principale per il carico dell'unità di carico corretta. Il cliente si impegna a verificare immediatamente all'atto della consegna se l'unità di carico caricata sia quella giusta e se questa sia stata danneggiata. Se l'unità di carico non è quella giusta o è danneggiata, il cliente deve sporgere reclamo tempestivamente e comunque al più tardi prima che l'unità di carico lasci il terminale. Le FFS non sono tenute a controllare il contenuto dell'unità di carico. Non rispondono in alcun modo per danni od oneri supplementari insorti a causa della mancata verifica dell'unità di carico e del mancato reclamo da parte del cliente prima della partenza. La stessa procedura si applica per analogia anche in sede di consegna.

8 Prescrizioni doganali e altre prescrizioni amministrative

- 8.1 Se le FFS o i loro incaricati assolvono le prescrizioni doganali o altre prescrizioni amministrative, il cliente deve corrispondere

alle FFS un indennizzo ai sensi del documento «Prezzi e condizioni» per tali prestazioni e per i ritardi nel loro adempimento non causati dalle FFS o dai loro incaricati. L'adempimento delle prescrizioni doganali e di tutte le altre prescrizioni di legge compete al cliente.

- 8.2 L'unità di carico viene presa in consegna dalle FFS o consegnata al destinatario designato soltanto se il cliente o il destinatario esibisce tutta la documentazione necessaria a tal fine. Se mancano dei documenti, il cliente è responsabile per tutte le ulteriori pratiche da espletare, così come per il risarcimento di eventuali danni.

9 Merci pericolose e rifiuti

- 9.1 Il cliente è tenuto a rispettare le prescrizioni vigenti relative alle merci pericolose e ai rifiuti.
- 9.2 Le FFS accettano merci pericolose o le consegnano se con il mittente o con il destinatario è stata concordata l'assunzione degli obblighi di sicurezza e di custodia sino al ritiro o a partire dall'approntamento.
- 9.3 Entro i limiti della propria quota di responsabilità, il cliente esonera le FFS da tutti gli obblighi insorti nei confronti di terzi durante il trasporto, la custodia o altro trattamento e riconducibili alla particolarità delle merci e alla mancata osservanza degli obblighi di diligenza che spettano al cliente.
- 9.4 Le unità di carico con merci pericolose possono essere consegnate soltanto il giorno stabilito per la spedizione.
- 9.5 Quando arrivano merci pericolose al terminale, l'unità di carico deve essere ritirata o deve poter proseguire il viaggio su rotaia il giorno stesso.
- 9.6 I treni con unità di carico contenenti merci pericolose possono sostare sui binari del terminale soltanto ai fini del trasbordo.
- 9.7 Tutti i costi legati ai provvedimenti da adottare in caso di ritiro o prosecuzione del viaggio non tempestivi (il destinatario rifiuta il ritiro o il ritiro non è stato definito) di un'unità di carico contenente merci pericolose sono a rischio e spese del cliente.
- 9.8 In assenza dei necessari contrassegni per merci pericolose, le FFS sono autorizzate a rifiutare la presa in consegna dell'unità di carico e a rimandarla al mittente, oppure a

prendere provvedimenti di rettifica e a fatturare al cliente i costi corrispondenti. La corretta segnalazione delle merci pericolose rimane comunque sempre di competenza del cliente.

10 Fatturazione e pagamento

- 10.1 Le fatture devono essere immediatamente saldate alla scadenza in base alle condizioni di pagamento e senza detrazioni. Il termine di pagamento è di regola stabilito nel contratto individuale o riportato sulla fattura. In caso contrario, si applica un termine di pagamento di 14 giorni dalla data di fatturazione. Se il pagamento non avviene entro il termine indicato, il cliente cade in mora, senza bisogno di alcun sollecito da parte delle FFS. Il tasso d'interesse di mora è pari al 5% p.a.
- 10.2 La fatturazione viene effettuata settimanalmente.
- 10.3 Le FFS hanno il diritto di richiedere in ogni momento pagamenti anticipati o prestazioni di garanzia (ad es. garanzie bancarie) nell'ambito dello svolgimento contrattuale di trasporti.
- 10.4 Eventuali reclami relativi alle fatture emesse devono essere presentati immediatamente via e-mail al Servizio alla clientela. Il reclamo deve essere motivato in maniera dettagliata.

11 Responsabilità

- 11.1 Le FFS rispondono esclusivamente ai sensi delle disposizioni di legge. Sono esclusi i puri danni patrimoniali (in particolare il mancato guadagno). Le limitazioni della responsabilità conformemente alla legge sul trasporto di merci, all'ordinanza sul trasporto di merci e alle CIM si applicano anche per le pretese extracontrattuali. La responsabilità per le persone ausiliarie coinvolte dalle FFS per l'adempimento dei propri obblighi contrattuali è esclusa nella misura consentita dalla legge. Per le merci il cui trasporto richiede misure particolari o è connesso a rischi particolari possono essere concordate limitazioni speciali della responsabilità.
- 11.2 La responsabilità per le prestazioni fornite nel terminale e le rivendicazioni di responsabilità extracontrattuali sono limitate per quanto consentito dalla legge e ammontano, in caso di perdita e danneggiamento della merce, al massimo a due diritti speciali di prelievo (DSP) per ogni kg mancante della massa

lorda della merce (senza l'unità di carico). In caso di eventuali danni dovuti a ritardo, la somma dovuta per responsabilità ammonta al massimo alla retribuzione concordata per la prestazione in questione presso il terminale. La responsabilità massima delle FFS ammonta per evento a un massimo di 20 000 DSP.

- 11.3 Nel caso in cui il cliente esegua il trasbordo, in toto o in parte, di persona o avvalendosi di ausiliari, egli deve farsi garante di tutte le necessarie autorizzazioni. Il cliente sarà responsabile di tutti i danni subiti dalle FFS, dal cliente stesso o da terzi nell'ambito del trasbordo. Qualora terzi intendano rivalersi sulle FFS per eventuali danni, il cliente solleverà le FFS da qualsiasi responsabilità. Le FFS si riservano il diritto di richiedere al cliente garanzie o la prova dell'esistenza di un'assicurazione di responsabilità civile.
- 11.4 Gli orari comunicati al cliente non costituiscono accordi sui termini di resa ai sensi dell'art. 16 §1 CIM.
- 11.5 Sono escluse pretese di risarcimento nei confronti delle FFS che vanno oltre ai diritti di legge.
- 11.6 Il cliente risponde di qualsiasi danno e delle conseguenti spese supplementari sostenute dalle FFS e riconducibili a un difetto del carro che il cliente ha fornito ed è tenuto a sollevare le FFS dai costi connessi a danni di terzi. Non è necessaria una colpa del detentore del carro secondo l'art. 27 del CUU. È esclusa qualsiasi responsabilità delle FFS per danni alla merce trasportata.
- 11.7 Le FFS sono autorizzate a scartare un carro e ad addebitare al cliente i costi o i ritardi del trasporto che ne derivano, nonché a richiedere il risarcimento dei danni se il cliente ha messo a disposizione un carro con ceppi dei freni in ghisa.
- 11.8 Qualora il carro con ceppi dei freni in ghisa fornito dal cliente non venisse scartato, il cliente risponderà di tutte le pretese (comprese le multe ai sensi della LPAmb) e degli eventuali costi aggiuntivi derivanti a carico delle FFS.
- 11.9 Per i carri merci che circolano in Svizzera sussistono norme più rigorose in materia di manutenzione, disposte dall'Ufficio federale dei trasporti (UFT). Il cliente è tenuto a garantire che i carri merci consegnati alle FFS siano pienamente conformi alle norme di volta in volta vigenti e risponde di tale

conformità. Queste disposizioni valgono per tutti i carri merci che circolano in Svizzera. Qualora un carro merci debba essere scartato per mancata conformità alle prescrizioni UFT vigenti o qualora insorgessero altre spese, i costi o i ritardi del trasporto che ne conseguono saranno interamente fatturati al cliente e potranno essere avanzate richieste di risarcimento dei danni. Inoltre, tutti i danni (patrimoniali e a cose) saranno a carico del cliente.

11.10 Le parti non rispondono dei danni causati da circostanze imprevedute di cui non possono essere ritenute responsabili e le cui conseguenze sono inevitabili. Tali circostanze comprendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: guerra, sommossa, sabotaggio, catastrofe naturale, gelo, incendio, esplosione, boicottaggio, sciopero, serrata, interruzione dell'infrastruttura ferroviaria, interruzione di corrente, pandemia. In questi casi, le parti hanno il diritto di sospendere l'esecuzione del contratto (in tutto o in parte) per la durata dell'evento, senza indennizzi di sorta. Se le FFS non possono garantire la prestazione a causa di tracce non disponibili (ad es. interruzione dell'esercizio, chiusura di tratte, incidenti, pericolo imminente), la responsabilità è esclusa, ad eccezione delle pretese ai sensi del CIM qualora la merce fosse già stata presa in consegna dalle FFS. La responsabilità è esclusa anche nel caso in cui per le FFS non sia possibile fornire una prestazione a causa dell'approvvigionamento energetico ridotto.

11.11 Se le FFS devono utilizzare un binario di raccordo per effettuare il trasporto, il cliente è tenuto ad assicurarsi, prima della fruizione della relativa prestazione, le FFS dispongano del consenso del proprietario del binario di raccordo per l'utilizzo dello stesso e delle prescrizioni d'esercizio vigenti per il binario di raccordo. Di conseguenza, anche eventuali modifiche alle prescrizioni d'esercizio devono essere comunicate alle FFS in tempo utile prima che esse erogino la prestazione. Se al momento in cui il cliente incarica le FFS di effettuare il trasporto non sono disponibili le prescrizioni d'esercizio in vigore e/o il consenso per l'utilizzo del binario di raccordo, il trasporto non può essere effettuato e il cliente è responsabile delle spese supplementari sostenute dalle FFS, nonché di eventuali altri danni subiti dalle FFS a causa della mancata esecuzione del

trasporto. Il cliente garantisce l'esistenza e il mantenimento di un'adeguata assicurazione di responsabilità civile del proprietario del binario di raccordo per danni alle persone e alle cose, nonché per i danni patrimoniali conseguenti in relazione al binario di raccordo. Egli risponde verso le FFS di eventuali danni subiti dalle FFS a causa della mancanza o dell'inadeguatezza della copertura assicurativa. L'importo dell'assicurazione si basa sui rischi del traffico effettuato sul binario di raccordo e deve essere di almeno 5 milioni di franchi per evento e per anno civile (art. 38 cpv. 2 OTM).

11.12 Il cliente risponde dei propri errori e omissioni, nonché di quelli dei suoi ausiliari, in particolare di tutte le conseguenze derivanti da imballaggio e carico non conformi, nonché delle conseguenze derivanti dalla comunicazione errata, imprecisa o incompleta di dati relativi alla manutenzione o nell'ordine di trasporto e in generale dall'esecuzione non conforme o dalla mancata osservanza di prescrizioni doganali o di altre prescrizioni amministrative. In questi casi le FFS hanno diritto a un risarcimento degli eventuali danni che ne derivano.

11.13 Se non vengono rispettati gli obblighi di diligenza e di dichiarazione in rapporto alla manipolazione di merci pericolose e rifiuti ai sensi della cifra 9, il cliente sarà interamente responsabile dei danni derivanti.

11.14 Se fornisce un carro il cui detentore non ha aderito al CUU, il cliente stesso si assume la responsabilità del detentore conformemente al CUU e in caso di sinistro manterrà le FFS interamente indenni.

11.15 Il cliente è responsabile per il trasporto di veicoli da cantiere (merce trasportata sulle proprie ruote) secondo la direttiva «Prescrizioni di sicurezza per il trasporto di veicoli da cantiere (veicoli speciali)».

11.16 Per il trasporto di locomotive (merce trasportata sulle proprie ruote), il cliente è responsabile della corretta messa a disposizione. Il cliente risponde di tutti i danni causati dalla messa a disposizione difettosa della locomotiva (prontezza al trasporto) da parte sua o da parte di terzi da lui incaricati.

12 Entity in charge of maintenance (ECM)

- 12.1 Conformemente all'art. 15 dell'Appendice G (ATMF) alla Convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF), ogni carro merci deve essere assegnato a un soggetto responsabile della manutenzione (Entity in charge of maintenance, abbreviato in «ECM»). Inoltre, questo ECM deve essere certificato.
- 12.2 Il cliente è tenuto ad assicurarsi che i carri da lui forniti siano assegnati a un ECM e deve essere in grado di presentare la rispettiva attestazione senza indugio alla prima richiesta delle FFS.
- 12.3 Se il cliente fornisce un carro che non è stato associato a un ECM, le FFS hanno la facoltà di escludere tale carro dal trasporto e di fatturare al cliente le conseguenti spese.

13 Integrità

- 13.1 Le parti contraenti adottano misure adeguate allo scopo di garantire la conformità alla legge e ai regolamenti. In particolare, esse si impegnano a rispettare i principi e le regole stabiliti nel «Codice di condotta FFS».
- 13.2 Le parti contraenti si impegnano ad adottare tutte le misure necessarie per prevenire la corruzione, di modo che non vengano offerte o accettate elargizioni illecite o altri vantaggi.
- 13.3 Il cliente si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare accordi illeciti in relazione alle gare d'appalto a scapito delle FFS (ad es. accordi sui prezzi, sulla suddivisione del mercato, sulla rotazione) e ad astenersi da tali accordi illeciti in relazione alle gare d'appalto.
- 13.4 Il cliente vincola contrattualmente agli obblighi di questa cifra i soggetti terzi da esso coinvolti per l'adempimento del contratto.
- 13.5 Inoltre, il cliente prende atto del fatto che la violazione degli obblighi di cui alle cifre 13.2 e 13.3 comporta di norma la risoluzione anticipata del contratto da parte delle FFS per giusta causa.

14 Riservatezza

- 14.1 Le parti trattano con riservatezza tutte le informazioni e i dati derivanti dal contratto che non sono di pubblico dominio né risultano generalmente accessibili, anche se non sono contrassegnati come riservati. In caso di

dubbio, tutti i dati e tutte le informazioni devono essere trattati come riservati. Sono fatti salvi gli obblighi di informazione e di divulgazione previsti dalla legge.

- 14.2 L'obbligo di riservatezza sussiste già prima della stipulazione del contratto e persiste oltre il termine del rapporto contrattuale.
- 14.3 L'obbligo di riservatezza vale nei confronti di terzi. Non sussiste una violazione dell'obbligo di riservatezza in caso di trasmissione di informazioni riservate all'interno del proprio Gruppo o a terzi coinvolti come ad esempio gli assicuratori. Ciò vale per il cliente se la trasmissione è necessaria per l'adempimento del contratto.

15 Protezione dei dati

- 15.1 Le parti si impegnano a rispettare le disposizioni della legislazione svizzera in materia di protezione dei dati.
- 15.2 I dati personali possono essere trattati solo ai fini del contratto e nella misura necessaria al suo adempimento e alla sua esecuzione.
- 15.3 Le FFS rimangono titolari esclusive dei propri dati personali che sono stati forniti dalle stesse o per loro conto in relazione al presente contratto.
- 15.4 Senza il consenso scritto delle FFS, il cliente non può comunicare a terzi i dati personali delle FFS.
- 15.5 Il cliente si impegna ad adottare tutte le misure e tutti i provvedimenti tecnici e organizzativi (in particolare concernenti il suo personale) ragionevoli dal punto di vista economico e adeguati, nonché ad attuarli in modo continuo, al fine di tutelare i dati (personali) e di proteggerli dal trattamento non autorizzato o illecito e dalla perdita, dalla distruzione o dal danneggiamento accidentali.
- 15.6 Su richiesta delle FFS, in particolare in caso di trasferimento di dati personali al di fuori della Svizzera o in caso di applicabilità del Regolamento europeo sulla protezione dei dati (GDPR UE), il trattamento dei dati personali da parte del cliente viene effettuato sulla base di un ulteriore accordo sulla protezione dei dati.

16 Prescrizione

Fatte salve disposizioni di legge imperative, tutte le pretese nei confronti delle FFS

cadono in prescrizione dopo un anno. Il termine di prescrizione decorre dal momento della consegna della merce da trasportare o in caso di perdita, danneggiamento o ritardo dalla data in cui avrebbe dovuto avvenire la consegna.

17 Clausola di salvaguardia

Se una qualsiasi disposizione dell'accordo stipulato tra le FFS e il cliente è o diventa nulla o inefficace, ciò non pregiudica la validità delle restanti parti del contratto in questione. In caso di nullità o invalidità di una disposizione, le parti provvederanno a sostituirla con una disposizione valida che si avvicini il più possibile allo scopo economico della disposizione non valida nell'intenzione originaria delle parti. Lo stesso dicasi in presenza di una lacuna normativa.

18 Clausola di cessione

Qualora le FFS cedano completamente la propria attività o una parte essenziale di essa a una società affiliata, che si tratti di un'azienda interamente controllata o di una joint venture, il rapporto contrattuale prosegue con la relativa società dandone avviso al cliente.

19 Diritto applicabile

Al contratto è applicabile esclusivamente il diritto svizzero. Le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci, stipulata a Vienna l'11 aprile 1980, nonché le norme di rinvio del diritto internazionale privato sono espressamente escluse.

20 Foro competente

In caso di controversie derivanti o inerenti al presente contratto hanno competenza esclusiva i tribunali di Basilea.

II. E-Services

21 Campo d'applicazione

Le seguenti disposizioni «E-Services» (di seguito «portale clienti») includono l'utilizzo del portale clienti e delle interfacce offerte (ad es. API e altre interfacce), nonché la trasmissione elettronica correlata a tale

utilizzo e la consultazione di dati da parte di persone che si sono registrate come utenti tramite la maschera di immissione dati in Internet (in seguito «il cliente») o mediante sistemi del cliente che utilizzano le interfacce predisposte dalle FFS.

22 Servizio

I servizi presenti nel portale clienti consentono al cliente la trasmissione di dati alle FFS e la ricezione di dati dalle FFS, via Internet o tramite le interfacce, in particolare per il conferimento di mandati o per il rilascio di disposizioni dei clienti relative alla merce da trasportare. Il cliente invia i dati per la richiesta o la trasmissione direttamente ai sistemi interni Cargo delle FFS utilizzando apposite maschere o interfacce. Le risposte da parte delle FFS vengono inviate tramite i sistemi Cargo.

23 Accesso

23.1 L'accesso al portale clienti avviene via Internet tramite un provider selezionato dal cliente o sul sistema del cliente mediante interfaccia. Il cliente deve procurarsi personalmente il software del browser e implementare le interfacce. Tutti i costi correlati sono a suo carico.

23.2 L'accesso ai servizi è consentito a coloro che si autenticano mediante identificazione elettronica tramite nome utente e password per gli utenti del portale clienti o Client ID e Client Secret per gli utenti delle interfacce. Chiunque sia autenticato è considerato autorizzato a utilizzare i servizi nel portale clienti, indipendentemente dal fatto che la persona autenticata sia un partner contrattuale delle FFS. Il cliente accetta che il nome utente, la password, il Client ID e il Client Secret sono le uniche credenziali identificative e che le FFS non effettuano ulteriori controlli dei diritti di accesso.

23.3 Il cliente riconosce come da lui stesso disposti tutti i mandati eseguiti tramite il portale clienti con le sue credenziali di legittimazione e con quelle delle persone da lui delegate. Tutte le istruzioni e le comunicazioni giunte alle FFS tramite il portale clienti vengono considerate redatte e approvate dal cliente.

23.4 I dati vengono trasmessi tramite la rete Internet accessibile pubblicamente o tramite le interfacce. Accettando le presenti

condizioni di utilizzo o utilizzando il portale clienti, il cliente si assume il rischio legato alla trasmissione elettronica dei dati. Il cliente è consapevole che, nonostante l'adozione di ampi provvedimenti di sicurezza, non è possibile garantire interamente la riservatezza dei dati trasmessi tramite Internet. La protezione dei dati viene garantita attraverso l'identificazione dell'utente e la password.

24 Elaborazione e modifica degli ordini

Il cliente riconosce come da lui stesso disposti tutti i mandati eseguiti via API con le sue credenziali di legittimazione e con quelle delle persone da lui delegate. In particolare, il cliente non può appellarsi al fatto che una determinata comunicazione sia stata trasmessa alle FFS contro la sua intenzione e volontà. Tutte le istruzioni e le comunicazioni giunte alle FFS mediante API sono considerate redatte e approvate dal cliente. Le FFS verificano i dati in ingresso e si riservano il diritto di respingere i mandati per intero o in parte. Mediante il portale clienti il cliente può richiedere la cancellazione o la modifica di mandati non ancora evasi.

25 Obblighi di diligenza del cliente

- 25.1 Il cliente è tenuto a mantenere segreta la password e a proteggerla contro l'utilizzo improprio da parte di soggetti non autorizzati. Deve modificare la password regolarmente, in particolare se è al corrente di o sospetta un utilizzo o una presa di conoscenza da parte di soggetti non autorizzati. La password deve essere conforme ai requisiti di complessità standard e non deve essere banale. Il cliente risponde per i rischi derivanti da un utilizzo improprio delle credenziali di identificazione (ID utente e password) fornite alle persone da lui delegate. Il cliente è tenuto a bloccare l'accesso premendo il pulsante «Logout» presente sul portale clienti, al fine di proteggerlo da accessi non autorizzati.
- 25.2 Di norma non è consentito trasmettere i dati di accesso a terzi. In caso di trasmissione motivata e assolutamente necessaria occorre utilizzare il documento «Autorizzazione per terzi» (consultabile all'indirizzo: <https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/moduli.html>).

- 25.3 Il cliente è tenuto a segnalare immediatamente alle FFS se è stato colpito da un attacco informatico. La segnalazione deve essere effettuata tramite e-mail all'indirizzo soc@ffs.ch o telefonicamente al numero 0041 51 285 1000. A seconda della situazione può essere necessario effettuare una segnalazione anche all'Ufficio federale della cibersicurezza (UFCS).

26 Obblighi di diligenza delle FFS

- 26.1 Di regola, le FFS non dispongono della password del cliente. Se il cliente comunica la password alle FFS, le FFS si impegnano a mantenerla segreta e a proteggerla contro l'utilizzo improprio da parte di soggetti non autorizzati. Se la password viene comunicata contestualmente a servizi di assistenza delle FFS, il cliente è tenuto a modificarla subito dopo la conclusione di tali servizi.
- 26.2 Le FFS sono tenute, nell'ambito delle possibilità tecniche, a garantire un'elevata disponibilità del sistema. A questo scopo vengono eseguiti lavori di manutenzione a intervalli regolari, durante i quali il sistema potrebbe non essere completamente disponibile. Tra le interruzioni pianificate a scopi di manutenzione viene garantita una disponibilità minima del 95%. Al contrario, le FFS non possono in alcun modo influire sulla disponibilità di Internet.
- 26.3 Le FFS si impegnano a conservare tutti i principali dati del cliente per la durata prevista dalla legge.

Al trattamento dei dati personali si applica la dichiarazione relativa alla protezione dei dati delle FFS, nella versione di volta in volta vigente (consultabile all'indirizzo: <https://www.sbbcargo.com/it/meta/legallines/protezione-dei-dati.html>).

27 Comunicazioni tramite il portale clienti

- 27.1 Se le FFS ricevono dal cliente un mandato, un ordine o una comunicazione di altro tipo tramite il portale clienti, tale mandato, ordine o comunicazione esplica gli stessi effetti giuridici di una comunicazione trasmessa in un'altra forma scritta, come una lettera. In particolare, il cliente non può appellarsi al fatto che una determinata comunicazione sia stata inviata o trasmessa alle FFS contro la sua intenzione e volontà.

27.2 I dati devono essere immessi nei campi appositamente previsti. Se il cliente riscontra informazioni incomplete o mancanti, queste devono essere corrette dal cliente stesso. Se le FFS riscontrano informazioni incomplete o mancanti, il cliente viene informato (se possibile). Tuttavia, non sussiste alcun diritto in tal senso. Se, in seguito, il cliente integra i dati e questi non vengono ricevuti dalle FFS almeno 90 minuti prima dell'inizio del trasporto, le FFS stesse non garantiscono la tempestiva esecuzione dell'ordine.

28 Accettazione e modifica delle condizioni di utilizzo

28.1 Le condizioni di utilizzo entrano in vigore con la registrazione e la dichiarazione di accettazione per il portale clienti da parte del cliente o tramite un accordo di interfaccia con il cliente.

28.2 Le FFS sono legittimate a modificare in ogni momento l'offerta di servizi ottenibile tramite il portale clienti nonché le condizioni di utilizzo. Le modifiche vengono comunicate al cliente con una modalità adeguata.

29 Ordine di trasporto e contratto di trasporto

29.1 In caso di prenotazione del cliente tramite il portale clienti, un contratto di trasporto tra il cliente e le FFS si considera stipulato non appena l'ordine viene confermato dalle FFS. Le FFS non forniscono alcuna ulteriore conferma dell'ordine di trasporto trasmesso dal cliente.

29.2 Nel traffico interno, la trasmissione dell'ordine di trasporto elimina la necessità di una lettera di vettura cartacea.

30 Termine per la trasmissione dell'ordine di trasporto

L'ordine di trasporto completo deve essere trasmesso alle FFS, conformemente alla rispettiva descrizione del prodotto, prima dell'orario di partenza del treno richiesto dal cliente. In caso di interruzioni nello scambio elettronico di dati, il cliente deve informare tempestivamente il Servizio alla clientela affinché il mandato giunga via e-mail alle FFS almeno 90 minuti prima dell'orario di partenza del treno richiesto, indipendentemente dall'interruzione. Se la comunicazione o l'ordine pervengono meno di 90 minuti prima

della partenza del treno, le FFS non sono in grado di garantire la puntuale esecuzione dell'ordine. In caso di controversie, il cliente deve dimostrare che la comunicazione è stata ricevuta dalle FFS entro i termini stabiliti.

31 Responsabilità in relazione agli E-Services

31.1 Le FFS non si assumono alcuna responsabilità per:

- la correttezza e la completezza delle informazioni redatte e trasmesse, in particolare di dati RID e dati di spedizioni doganali specifiche;
- danni riconducibili al software utilizzato dal cliente o causati dal provider scelto dal cliente (gestore di rete);
- consulenza fornita su richiesta del cliente in merito all'acquisto di un software;
- danni riconducibili a dispositivi per telecomunicazioni difettosi o a interventi illegali eseguiti sugli stessi, in particolare errori di trasmissione, difetti tecnici, interruzioni e guasti;
- danni legati all'utilizzo di Internet;
- eventuali supporti dati da esse forniti o software scaricati da Internet;
- danni riconducibili a una gestione o un'applicazione difettose dei dati di accesso affidati.

31.2 Il cliente è responsabile delle misure di sicurezza (ad es. protezione antivirus, accesso ecc.) sul proprio terminale. Le FFS non si assumono alcuna responsabilità per danni risultanti da misure di sicurezza mancanti o lacunose.

31.3 Se il cliente fa valere danni riconducibili a una violazione degli obblighi di diligenza secondo le cifre 25 e 26, a lui spetta l'onere della prova per la violazione degli obblighi di diligenza delle FFS che sono stati concordati.

31.4 Il cliente si assume il rischio di perdita, ritardo o doppiioni di comunicazioni, mandati o ordini.

32 Blocco e riattivazione dell'accesso

32.1 Il cliente può richiedere il blocco del proprio accesso al portale clienti mediante comunicazione scritta; è sufficiente una comunicazione in forma di e-mail. I mandati

già assegnati sino a quel momento rimangono validi e vengono eseguiti.

- 32.2 Le FFS sono legittimate a bloccare l'accesso al portale clienti. L'accesso può essere bloccato in particolare se il cliente è in mora con i pagamenti oppure se non sono più disponibili prestazioni di garanzia.
- 32.3 Le FFS sono inoltre autorizzate a bloccare preventivamente l'accesso in caso di compromissioni presunte o accertate e ad avviare misure per ridurre al minimo i rischi (ad es. ripristino della password, analisi dei dati di log).
- 32.4 Il cliente può chiedere alle FFS tramite e-mail che sia riattivato l'accesso al portale clienti. Una tale riattivazione presuppone in particolare che tutti i pagamenti in sospeso siano assolti e che la garanzia necessaria sia stata fornita. Le FFS possono rifiutare tale richiesta, in particolare anche per motivi di sicurezza informatica.

33 Stato della prenotazione

- 33.1 È possibile verificare lo stato di una prenotazione in qualsiasi momento tramite il portale clienti.
- 33.2 L'API invia ai clienti notifiche su eventi come le modifiche allo stato dell'ordine, utilizzando una procedura webhook con funzioni di callback. Non è consentito eseguire interrogazioni periodiche del sistema per rilevare i cambiamenti di stato (il cosiddetto polling).

34 Modifiche dell'API

- 34.1 Le FFS sono e rimangono autorizzate a modificare, ampliare o interrompere in qualsiasi momento l'API o il suo funzionamento per motivi gravi. Le FFS informeranno i clienti e si impegneranno anticipatamente a rispettare un termine adeguato.
- 34.2 Il cliente è responsabile di eseguire a proprie spese adeguamenti dei propri sistemi che dovessero risultare necessari a seguito di tali modifiche. Qualora le modifiche rappresentassero un onere eccessivo per il cliente e questi non possa o non intenda attuarle, sarà tenuto a interrompere immediatamente l'utilizzo dell'API. Il cliente non può far valere nei confronti delle FFS alcuna pretesa dovuta a tali modifiche.

- 34.3 Il concetto di versioning delle API opera una distinzione tra due tipi di versioni: versioni maggiori e versioni minori. Una versione maggiore indica che l'API è stata aggiornata con una modifica incompatibile (ad es. potrebbe essere necessario adattare il client). Una versione minore indica che l'API è stata aggiornata e che l'aggiornamento non contiene modifiche incompatibili (cioè non è necessario adattare il client). Le funzioni e le strutture di dati obsolete sono contrassegnate come «deprecated» e saranno rimosse al più presto nella versione maggiore successiva. Per consentire una migrazione agevole tra le versioni, due versioni maggiori vengono gestite in parallelo. Quando viene rilasciata una nuova versione maggiore, la versione precedente continua a essere supportata.

35 Fair use / numero e frequenza delle richieste API

- 35.1 Il cliente deve limitare al minimo indispensabile il numero e la frequenza delle richieste API, in particolare delle funzioni per acquisire informazioni aggiornate in merito al trasporto.
- 35.2 Se le FFS devono assumersi costi non ragionevoli dovuti all'utilizzo dell'API da parte del cliente o se la performance delle applicazioni interne delle FFS viene influenzata negativamente, le FFS sono autorizzate a limitare l'utilizzo dell'API da parte del cliente.
- 35.3 È vietato l'utilizzo della versione produttiva dell'API a fini di sviluppo o test dell'utente. A tal fine le FFS mettono a disposizione versioni alternative dell'API.
- 35.4 Il numero e la frequenza massimi consentiti delle richieste per funzione, unità di tempo e utente sono indicati nel riferimento per sviluppatori. Il riferimento per sviluppatori è inviato al cliente nell'ambito del collegamento dell'API. Il cliente deve garantire mediante mezzi tecnici il rispetto di tali limitazioni di utilizzo. Qualora il cliente superi il numero massimo prescritto / la frequenza prescritta di richieste dell'API, le FFS sono autorizzate a interromperne o a limitarne in altro modo l'ulteriore utilizzo da parte del cliente per l'intervallo di tempo interessato.

36 Diritto applicabile e foro competente

L'utilizzo del portale clienti è soggetto esclusivamente al diritto svizzero. Foro competente esclusivo è Basilea.

Ferrovie federali svizzere FFS Cargo SA
Servizio alla clientela
Bahnhofstrasse 12 – 4600 Olten – Svizzera
Tel. Svizzera 0800 707 100 – Tel. Europa 00800 7227 2224
cargo@sbbcargo.com – www.ffscargo.com