

# Conditions générales

## Utilisation des applications e-Services

Valables dès le 01.01.2021

### 1 Champ d'application

Les prestations e-Services et Cargo Digital (ci-après «e-Services») font partie du système d'information Cargo (CIS) interne aux Chemins de fer fédéraux suisses CFF Cargo SA (ci-après «CFF Cargo»). Les présentes dispositions régissent l'utilisation des applications e-Services et la transmission électronique de données qui en découle par toute personne s'étant fait enregistrer comme utilisateur (ci-après «client») via le masque de saisie Internet. Le client qui utilise e-Services en a accepté les conditions d'utilisation.

### 2 Prestation

E-Services permet d'échanger avec CFF Cargo des données électroniques servant notamment à passer des ordres ou à communiquer les décisions du client relatives au chargement. Le client envoie les données à des fins de demande ou de transmission directement au système hôte des CFF au moyen de masques de saisie. Les feed-back de CFF Cargo sont générés via CIS.

### 3 Dispositions applicables *Relevante Bestimmungen*

En complément des conditions générales, les conditions, directives et instructions suivantes s'appliquent dans leur version en vigueur. Elles peuvent être consultées à l'adresse suivante:

<https://www.sbbcargo.com/fr/kundencenter/dokumente/agb-recht.html>:

→ «Prix et conditions de CFF Cargo SA»

### 4 Accès

- 4.1 L'accès à e-Services s'effectue via Internet au moyen d'un fournisseur choisi par le client. Il incombe au client de se procurer le logiciel de navigation.
- 4.2 Quiconque s'identifie par voie électronique en entrant un nom d'utilisateur et un mot de passe peut accéder aux prestations. Le mot de passe doit contenir au moins huit caractères (majuscules et minuscules) et au moins un caractère spécial. Toute personne s'identifiant de la manière précitée est considérée comme autorisée à utiliser e-Services, qu'elle soit ou non liée par contrat à CFF Cargo. CFF Cargo peut ainsi, sans autre contrôle, permettre à cette personne de procéder à des demandes dans le cadre de l'offre e-Services, et accepter de recevoir des ordres et des communications pour le client indiqué par ladite personne.
- 4.3 Le client reconnaît comme étant siens tous les ordres qui ont été passés via e-Services avec ses caractéristiques d'identification ou avec celles de son mandataire. Toutes les instructions et les communications que CFF Cargo reçoit via e-Services sont considérées comme ayant été rédigées et validées par le client.
- 4.4 Les données sont transmises via le réseau Internet accessible à tous. En acceptant les présentes conditions d'utilisation, le client assume les risques inhérents à la transmission électronique des données. Le client est conscient du fait que, malgré de nombreuses dispositions de sécurité, la confidentialité n'est pas garantie pour les données transmises via Internet. La protection des données est garantie par l'identification de l'utilisateur et le mot de passe.

### 5 Traitement et modification des ordres

- 5.1 CFF Cargo vérifie les données réceptionnées et se réserve 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 en envoyant une information écrite (lettre, e-mail) au Service clientèle, Bahnhofstrasse 12, 4600 Olten..

### 6 Devoir de diligence du client

- 6.1 Le client est tenu de garder secret le mot de passe et de le protéger contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Il doit le modifier régulièrement, en particulier s'il s'aperçoit ou soupçonne que des tiers non autorisés l'utilisent ou en ont eu connaissance. Le client est responsable des risques découlant d'une utilisation abusive des caractéristiques d'identification (identifiant et mot de passe de l'utilisateur) communiquées aux mandataires. Le client doit se déconnecter en cliquant sur le bouton «Quitter» du portail CIS-online pour éviter tout accès non autorisé.
- 6.2 En cas de transmission des données d'accès, la marche à suivre est consignée dans le document «Autorisation d'accès à CIS-online pour clients tiers». Téléchargement du formulaire à l'adresse suivante:

[https://www.sbbcargo.com/content/dam/internet/cargo/all/kundencenter/eservices/de/Formular\\_Drittberechtigung.pdf.sbbdownload.pdf](https://www.sbbcargo.com/content/dam/internet/cargo/all/kundencenter/eservices/de/Formular_Drittberechtigung.pdf.sbbdownload.pdf)

### 7 Devoir de diligence de CFF Cargo

- 7.1 En principe, CFF Cargo ne connaît pas le mot de passe du client. Si le client lui communique toutefois son mot de passe, CFF Cargo s'engage à le garder secret et à le protéger contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Si le mot de passe est divulgué à CFF Cargo dans le cadre de prestations de support, le client est tenu de le modifier sans délai au terme de l'intervention.
- 7.2 Dans le cadre des limites fixées par la technique, CFF Cargo est tenue de garantir un haut niveau de disponibilité du système. Pour ce faire, des travaux de maintenance planifiés sont effectués régulièrement. Pendant ces travaux, le système est partiellement indisponible. En dehors des périodes de maintenance, CFF Cargo garantit une disponibilité du système d'au moins 95%. En revanche, CFF Cargo n'a aucune influence sur la disponibilité d'Internet.
- 7.3 CFF Cargo s'engage à archiver toutes les données clients importantes pendant la durée des délais fixés par la loi.
- 7.4 En matière de protection des données personnelles, la déclaration sur la protection des données de CFF Cargo s'applique. Celle-ci peut être consultée à l'adresse suivante: <https://www.sbbcargo.com/fr/meta/legallines/protection-des-donnees.html>

### 8 Annonces via e-Services

- 8.1 Un ordre, une commande ou une autre communication arrivant chez CFF Cargo via e-Services a la même force légale qu'une communication transmise sous une autre forme écrite, comme une lettre ou un fax. En particulier, un client ne peut pas invoquer qu'une communication aurait été envoyée à CFF Cargo à son insu ou contre sa volonté.
- 8.2 Les données doivent figurer dans les champs prévus à cet effet. Si le client découvre que des données manquent ou sont incomplètes, il lui incombe de les corriger. Si CFF Cargo découvre que des données manquent ou sont incomplètes, elle

en informe si possible le client. Il n'existe cependant aucune obligation en la matière. Si le client réagit en fournissant des données complémentaires et que ces dernières n'arrivent pas chez CFF Cargo au moins 90 minutes avant le début du transport, l'exécution ponctuelle de l'ordre ne peut pas être garantie.

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

- 9.1 Les conditions d'utilisation entrent en vigueur avec l'enregistrement et la déclaration d'acceptation par le client par le biais de CIS-online ou via l'enregistrement pour l'utilisation de CFF Cargo Digital, et restent valables pour une durée indéterminée. CFF Cargo et le client peuvent résilier la convention d'utilisation de CIS-online et/ou de CFF Cargo Digital ainsi conclue par courrier recommandé, moyennant un préavis d'un mois. Dans tous les cas, la convention prend fin à l'expiration de la convention de transport entre CFF Cargo et le client.
- 9.2 CFF Cargo se réserve le droit de modifier en tout temps l'offre de prestations disponible via e-Services ainsi que les conditions d'utilisation. Les modifications sont communiquées au client de manière adéquate. Toute opposition éventuelle est considérée comme résiliation de la convention.

## **10 Ordre de transport et contrat de transport**

- 10.1 Le contrat de transport entre le client et CFF Cargo est réputé conclu lorsque le client reçoit sur CIS-online une confirmation de l'ordre avec une identification de l'envoi. En établissant une identification de l'envoi, CFF Cargo signifie que l'ordre a été accepté et qu'il sera exécuté. CFF Cargo ne donne pas de confirmation supplémentaire de l'ordre de transport transmis par le client.
- 10.2 En trafic intérieur, la transmission de l'ordre de transport rend superflu l'établissement d'une lettre de voiture en version papier.

## **11 Délai de transmission de l'ordre de transport**

- 11.1 L'ordre de transport complet doit être transmis à CFF Cargo au plus tard 90 minutes avant le départ du train souhaité par le client. 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 néanmoins parvenir à CFF Cargo par fax ou par courrier électronique 90 minutes avant le départ du train voulu. Dans ce cas, l'ordre ou la communication effectués par courrier électronique ont la même force légale qu'un ordre ou une communication transmis par fax. Si le délai entre la réception de la communication ou de l'ordre et le départ du train est inférieur à 90 minutes, CFF Cargo ne peut pas garantir l'exécution ponctuelle de l'ordre. En cas de litige, il incombe au client de prouver que la communication a été réceptionnée à temps par CFF Cargo.

## **12 Responsabilité**

- 12.1 CFF Cargo décline toute responsabilité concernant ce qui suit:
- l'exactitude et l'exhaustivité des informations saisies et transmises, notamment les données RID et les données d'envoi spécifiques aux douanes;
  - les dommages causés par le logiciel que le client utilise ou par le fournisseur d'accès (exploitant du réseau) choisi par le client;
  - tout conseil fourni à la demande du client dans le cadre de l'acquisition de logiciels;
  - les dommages dus à une installation de télécommunication défectueuse ou une intervention illégale sur cette dernière, notamment en cas d'erreur de transmission, de défaut technique, d'interruptions et de pannes;
  - les dommages résultant de l'utilisation d'Internet;
  - tout support de données fourni par ses soins ou tout logiciel téléchargé sur Internet.
- 12.2 Le client est responsable des mesures de sécurité (protection contre les virus, accès, etc.) à appliquer sur son terminal. CFF Cargo décline toute responsabilité pour les dommages liés à des mesures de sécurité inexistantes ou insuffisantes.
- 12.3 En ce qui concerne les dommages résultant d'une utilisation abusive au sens des chiffres 6 et 7, il incombe au client d'en apporter la preuve.
- 12.4 Le client assume tout risque de perte, de retard ou de doublons dans la communication des messages, ordres ou commandes.

## **13 Blocage de l'accès**

- 13.1 Le client peut faire bloquer son accès à CIS-online. À cet effet, une simple communication écrite (e-mail) de sa part suffit. Les ordres passés avant cette date sont néanmoins considérés comme valables et seront exécutés.
- 13.2 CFF Cargo se réserve le droit de bloquer l'accès à e-Services. Ceci est notamment possible lorsque le client présente des retards de paiement ou lorsqu'il n'y a plus de garantie.

## **Réservations CIS-online**

### **14 Étiquettes**

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

### **15 Validité des réservations de wagons**

En établissant une identification de réservation pour une réservation de wagon effectuée via CIS-online, CFF Cargo notifie qu'elle a reçu la réservation.

### **16 Délai de transmission de la réservation de wagons**

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

### **17 Statut de réservation**

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

## **Dispositions finales**

### **18 Autres dispositions**

Les Conditions générales de CFF Cargo SA ainsi que les conditions relatives au transport de marchandises national et international fixées dans les contrats de transport s'appliquent.

### **19 Droit applicable et for**

La présente convention est exclusivement soumise au droit suisse. Le for est Bâle-Ville. CFF Cargo est en droit d'intenter des poursuites contre le client auprès du tribunal de son lieu de domicile ou auprès de tout autre tribunal compétent.