

# Condizioni generali di contratto

## Utilizzo per applicazioni E-Services

Valevoli dal 01.01.2021

### 1 Campo di applicazione

«E-Services» e Cargo Digital (di seguito «e-Services») sono parte del sistema di informazione Cargo (CIS) interno delle Ferrovie federali svizzere FFS Cargo SA (di seguito «FFS Cargo»). Le presenti disposizioni regolano l'utilizzo delle applicazioni e-Services nonché lo scambio elettronico di dati, correlato a tale utilizzo, da parte di persone che si sono registrate come utente tramite la maschera di immissione dati in internet (di seguito «il cliente»). Il cliente ha accettato le condizioni di utilizzo.

### 2 Servizi

Gli e-Services consentono la trasmissione e la ricezione di dati via Internet a e da FFS Cargo per l'inoltro di ordini o per il rilascio di disposizioni dei clienti per la merce da trasportare. Il cliente invia i dati per la richiesta o la trasmissione al sistema host delle FFS utilizzando apposite maschere. Le risposte da parte di FFS Cargo vengono inviate tramite CIS.

### 3 Disposizioni rilevanti

Oltre alle condizioni generali si applicano le seguenti condizioni, linee guida e istruzioni nella rispettiva versione vigente, disponibili alla voce <http://www.sbbcargo.com/de/kundencenter/dokumente/agbrecht.html>:

➔ «Prezzi e condizioni di FFS Cargo»

### 4 Accesso

- 4.1 L'accesso agli e-Services avviene via Internet tramite un provider selezionato dal cliente. Il cliente deve inoltre procurarsi personalmente il software del browser.
- 4.2 L'accesso ai servizi viene concesso agli utenti che, mediante identificazione elettronica, ne hanno richiesto l'utilizzo inserendo ID utente e password. La password deve essere composta da almeno 8 caratteri e contenere almeno un carattere speciale, nonché maiuscole e minuscole. Suddetti utenti sono legittimati a utilizzare gli e-Services, indipendentemente dal fatto che la persona legittimata sia un partner contrattuale di FFS Cargo. Pertanto, nell'ambito dell'offerta degli e-Services, senza effettuare ulteriori verifiche FFS Cargo può consentire all'utente autorizzato di inoltrare richieste e mandati nonché ricevere comunicazioni per il cliente indicato dall'utente stesso.
- 4.3 Il cliente riconosce tutti i mandati svolti tramite gli e-Services con le sue caratteristiche di legittimazione o con quelle delle sue persone delegate come se li avesse svolti personalmente. Tutte le istruzioni e le comunicazioni giunte a FFS Cargo tramite gli e-Services vengono considerate redatte e approvate dal cliente.
- 4.4 I dati vengono trasmessi tramite l'Internet accessibile pubblicamente. Accettando le presenti condizioni di utilizzo 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 la riservatezza dei dati trasmessi tramite Internet. La protezione dei dati viene garantita attraverso l'identificazione dell'utente e la password.

### 5 Elaborazione e modifica dei mandati

FFS Cargo verifica i dati in ingresso e si riserva il diritto di respingere i mandati per intero o in parte. Il cliente può

richiedere la cancellazione o la modifica di mandati non ancora evasi inviando una comunicazione scritta (lettera, e-mail) al Servizio clienti, Bahnhofstrasse 12, 4600 Olten.

### 6 Obblighi di diligenza del cliente

- 6.1 Il cliente è tenuto a mantenere segreta la password e a proteggerla contro l'utilizzo improprio da parte di soggetti non legittimati. Deve modificare la password regolarmente, in particolare se è al corrente o sospetta un utilizzo o una presa di conoscenza da parte di non legittimati. Il cliente è responsabile per i rischi derivanti da un utilizzo improprio delle caratteristiche di identificazione (ID utente e password) fornite alle persone delegate. Il cliente deve inibire l'accesso premendo il pulsante di logout presente sul portale di CIS-online per proteggere CIS-online contro accessi non legittimati.
- 6.2 In caso di inoltro dei dati di accesso, è assolutamente necessario utilizzare il documento relativo all'accordo in merito alla consultazione dei dati su CIS-online. Il modulo si può scaricare all'indirizzo: [https://www.sbbcargo.com/content/dam/internet/cargo/all/kundencenter/eservices/de/Formular\\_Drittberechtigug.pdf.sbbdownload.pdf](https://www.sbbcargo.com/content/dam/internet/cargo/all/kundencenter/eservices/de/Formular_Drittberechtigug.pdf.sbbdownload.pdf)

### 7 Obblighi di diligenza di FFS Cargo

- 7.1 Di norma FFS Cargo non dispone della password del cliente. Se il cliente comunica la password a FFS Cargo, FFS Cargo si impegna a mantenerla segreta e a proteggerla contro l'utilizzo improprio da parte di soggetti non legittimati. Se la password viene comunicata contestualmente a servizi di assistenza di FFS Cargo, il cliente è tenuto a modificarla subito dopo la conclusione di tali servizi di assistenza.
- 7.2 FFS Cargo è tenuta, 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, FFS Cargo non può in alcun modo influire sulla disponibilità di Internet.
- 7.3 FFS Cargo si impegna a conservare tutti i principali dati del cliente per la durata prevista dalla legge.
- 7.4 Per la protezione dei dati personali si applica la dichiarazione relativa alla protezione dei dati di FFS Cargo, consultabile all'indirizzo: <https://www.sbbcargo.com/it/meta/legallines/protezione-dei-dati.html>

### 8 Comunicazioni relative agli e-Services

- 8.1 Se FFS Cargo riceve un mandato, un ordine o una comunicazione di altro tipo tramite gli e-Services, questo/a ha gli stessi effetti giuridici una comunicazione trasmessa in forma scritta di altro tipo, come una lettera o un fax. In particolare, il cliente non può appellarsi al fatto che una determinata comunicazione sia stata trasmessa a FFS Cargo contro la sua intenzione e volontà.
- 8.2 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 FFS Cargo riscontra informazioni incomplete o mancanti, il cliente viene informato (se possibile). Tuttavia, non vi è alcun diritto corrispondente. Se, in seguito, il cliente integra i dati e questi non vengono ricevuti da FFS Cargo almeno 90 minuti prima

dell'inizio del trasporto, FFS Cargo stessa non garantisce la tempestiva esecuzione dell'ordine.

## **9 Durata, modifica e termine dell'accordo**

- 9.1 Le condizioni di utilizzo entrano in vigore con la registrazione e la dichiarazione di accettazione su CIS-online o tramite la registrazione del cliente per FFS Cargo Digital e valgono per un periodo di tempo indeterminato. FFS Cargo e il cliente possono disdire l'accordo così concluso in merito all'utilizzo di CIS-online e/o FFS Cargo Digital mediante una lettera raccomandata con termine di disdetta di un mese. L'accordo termina in ogni caso alla scadenza dell'accordo di trasporto stipulato tra FFS Cargo e il cliente.
- 9.2 FFS Cargo è legittimata a modificare in ogni momento l'offerta di servizi ottenibili tramite gli e-Services nonché le condizioni di utilizzo. Le modifiche vengono comunicate al cliente con una modalità adeguata. Qualsiasi opposizione è considerata come una disdetta dell'accordo.

## **10 Ordine di trasporto e contratto di trasporto**

- 10.1 Un contratto di trasporto tra il cliente e FFS Cargo si considera stipulato quando il cliente visualizza su CIS-online la conferma d'ordine con relativa identificazione della spedizione («ID spedizione»). Con il rilascio di un ID spedizione, FFS Cargo accetta l'ordine per l'esecuzione. FFS Cargo non fornisce alcuna ulteriore conferma dell'ordine di trasporto inviato dal cliente.
- 10.2 Nel traffico interno, la trasmissione dell'ordine di trasporto elimina la necessità di una lettera di vettura cartacea.

## **11 Momento della trasmissione dell'ordine di trasporto**

- 11.1 L'ordine di trasporto completo deve essere trasmesso a FFS Cargo al più tardi 90 minuti prima dell'ora di partenza del treno richiesto dal cliente. In caso di interruzioni nello scambio di dati elettronico, il cliente deve informare tempestivamente il Servizio clienti, in modo che il mandato venga ricevuto via fax o e-mail da FFS Cargo almeno 90 minuti prima dell'orario di partenza del treno richiesto, indipendentemente dall'interruzione. Il mandato o la comunicazione tramite e-mail, in questo caso, ha gli stessi effetti giuridici di un mandato o di una comunicazione inviati via fax. Se la comunicazione o il mandato vengono ricevuti meno di 90 minuti prima della partenza del treno, FFS Cargo non può garantire la tempestiva esecuzione del mandato. In caso di controversie, il cliente deve dimostrare che la comunicazione è stata ricevuta da FFS Cargo entro i termini stabiliti.

## **12 Responsabilità**

- 12.1 FFS Cargo non si assume 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 forniti da FFS Cargo o software scaricati da Internet.
- 12.2 La responsabilità per le misure di sicurezza (ad es. protezione antivirus, accesso ecc.) per il terminale è del cliente. FFS Cargo non si assume alcuna responsabilità per danni risultanti da misure di sicurezza mancanti o lacunose.
- 12.3 Al cliente spetta l'onere della prova in caso di danni dovuti a un utilizzo non accurato ai sensi delle cifre 6 e 7.
- 12.4 Il cliente si assume il rischio di perdita, ritardo o doppioni di comunicazioni, mandati o ordini.

## **13 Blocco dell'accesso**

- 13.1 Il cliente può richiedere il blocco del proprio accesso a CIS-online. È sufficiente una semplice comunicazione scritta in forma di e-mail. I mandati già assegnati sino a quel momento rimangono validi e vengono eseguiti.

- 13.2 FFS Cargo è legittimata a bloccare l'accesso agli e-Services. L'accesso può essere bloccato in particolare se il cliente è in mora con i pagamenti oppure non ci sono più prestazioni di garanzia disponibili.

## **Prenotazioni CIS-online**

### **14 Etichette**

Se non diversamente concordato per iscritto, il cliente è responsabile per l'apposizione di etichette su entrambi i lati del carro. Le etichette devono resistere agli agenti atmosferici.

### **15 Validità di prenotazione dei carri**

Il rilascio da parte di FFS Cargo di un codice identificativo per la prenotazione di un carro effettuata via CIS-online informa che la prenotazione è stata ricevuta.

### **16 Momento della trasmissione della prenotazione di un carro**

La prenotazione di un carro può essere effettuata fino a 12 mesi prima del giorno di carico. È fatta salva la possibile modifica degli orari e dei punti di servizio a seguito del cambiamento d'orario. Affinché i carri prenotati possano essere consegnati in tempo, essi devono essere prenotati entro le ore 8.00 del giorno lavorativo precedente il giorno di carico desiderato.

### **17 Stato della prenotazione**

Lo stato di una prenotazione è consultabile in ogni momento nel modulo CIS-online corrispondente.

## **Disposizioni finali**

### **18 Ulteriori disposizioni**

Si applicano le condizioni generali di FFS Cargo SA nonché le condizioni stabilite nei contratti di trasporto merci a livello nazionale e internazionale.

### **19 Diritto applicabile e foro competente**

Il presente accordo è soggetto esclusivamente al diritto svizzero. Il foro competente è Basilea Città. In alternativa FFS Cargo ha il diritto di citare il cliente presso il tribunale del suo luogo di domicilio o presso un altro tribunale competente.