

Cargo Rail International.

Description du produit

Valable à partir de 01.01.2021

Cargo Rail International est votre produit pour le transport international de wagons isolés et de groupes de wagons dans le trafic d'import, d'export et de transit. Avec *Cargo Rail International*, vous disposez d'un contrat de transport direct avec CFF Cargo, de l'expédition à la réception. Nous pouvons ainsi vous garantir la qualité suisse sur l'ensemble du parcours.

Les envois internationaux Cargo Rail sont acheminés hors de Suisse dans les réseaux de nos partenaires internationaux. De nombreux réseaux partenaires proposent le standard de qualité Xrail, avec un niveau de fiabilité élevé, un plan de transport dont les capacités ont été vérifiées, ainsi que des informations transparentes sur le transport avant, pendant et après l'envoi. Un ensemble de critères qui facilitent la planification et vous aide à gagner en performance.

Apérçu / sommaire

1	Offre et spécification de la prestation	2
2	Points de desserte, horaires de desserte et délais	3
3	Réservation et conditions de transport	4

Vos interlocuteurs:

Questions relatives aux réservations et aux envois en cours :

CFF Cargo SA
E-mail: amb@sbbcargo.com
Tél. 0800 707 100 (touche 1)

Service clientèle pour les nouveaux trafics et les questions commerciales

CFF Cargo SA
E-mail: cargo@sbbcargo.com
Tél. 0800 707 100 (touche 5)
Téléphone depuis l'Europe 00800 7227 2224

1 Offre et spécification de la prestation

1.1 Étendue de la prestation (prestation de base)

Le produit Cargo Rail International comprend le transport de wagons isolés et de groupes de wagons prêts à l'enlèvement, du point de chargement à l'expédition (point de remise défini) – sans frais de manœuvre supplémentaires – au point de chargement à destination, dans le réseau TWC suisse proposé ainsi que dans les réseaux partenaires européens. Cette prestation est fournie en fonction des capacités pouvant être réservées dans le cadre de l'offre et des fenêtres de desserte publiées en Suisse.

CFF Cargo est liée aux réseaux partenaires Xrail suivants:

Partenaire	Pays	Contact
Lineas	Belgique	https://lineas.net/
CFL Cargo	Luxembourg	https://groupe.cfl.lu/fr-fr/affiliates/detail/cfl-cargo
RCG	Autriche et Hongrie	https://www.railcargo.com/de/ (page non disponible en français)

La liaison avec les entreprises ferroviaires suivantes est en phase pilote:

Partenaire	Pays	Contact
Fret SNCF	France	https://www.sncf.com/fr/logistique-transport/activites-ferroviaires/fret-sncf
Green Cargo	Suède	http://www.greencargo.com/
DB Cargo	Allemagne	https://www.dbcargo.com/rail-deutschland-de

Outre les réseaux partenaires Xrail, CFF Cargo peut aussi s'appuyer sur d'autres entreprises ferroviaires pour les transports internationaux.

Envois d' **export**: envois expédiés en Suisse et réceptionnés à l'étranger.

Envois d' **import**: envois expédiés à l'étranger et réceptionnés en Suisse.

1.2 Prestations supplémentaires

Le prix de base inclut l'acheminement des wagons vides (sans frais de manœuvre supplémentaires) et l'enlèvement des wagons réservés chez l'expéditeur, ainsi qu'une mise à disposition de wagons non classés au destinataire pour chaque fenêtre de desserte selon la réservation.

Dans votre offre ou votre contrat, vous identifierez les prestations en Suisse et à l'étranger comprises dans le prix. Si des prestations liées au transport viennent s'ajouter de manière spontanée ou exceptionnelle et qu'elles ne sont pas incluses dans le prix du

transport, il s'agit de prestations complémentaires qui peuvent être facturées.

En Suisse, CFF Cargo propose de nombreuses prestations complémentaires relatives au fret ferroviaire dans le cadre de son produit Cargo Rail International, selon les «Prix et conditions» publiés (chapitre 4) et consultables sous: <http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>.

Exemples: prestations complémentaires de mise à disposition, prestations d'échange, d'enlèvement, de manœuvre et de classement des wagons à la réception et à l'expédition en Suisse.

Les prestations complémentaires et les prix proposés à l'étranger sont indiqués sur le site Internet du réseau partenaire et peuvent être demandés directement auprès de celui-ci.

Si un rapport de qualité individuel est souhaité à titre de prestation complémentaire, il est possible de le demander auprès de CFF Cargo.

1.3 Place de chargement

Les conditions relatives aux mises à disposition multiples en Suisse ainsi que le traitement des quantités supplémentaires saisonnières dans les fenêtres de desserte ou en dehors, sur la base de la gestion ou de la capacité des places de chargement à la gare de destination, doivent impérativement être convenus dans un contrat d'emplacement qui règle les conditions applicables.

À l'étranger, les conditions du réseau partenaire s'appliquent.

1.4 Délais de chargement

En Suisse, Cargo Rail International permet de bénéficier d'un délai de chargement et de déchargement gratuit d'une durée de 8 heures ouvrables ou de 20 heures ouvrables en cas de nouveau chargement immédiat. Si les wagons doivent être utilisés plus longtemps, CFF Cargo facture en sus une taxe de stationnement pour chaque période de 24 heures entamée. À partir du 31^e jour, CFF Cargo facture en outre une indemnité pour indisponibilité équivalant à cinq fois le montant de la taxe de stationnement.

Les conditions peuvent varier à l'étranger. Des taxes de stationnement supplémentaires peuvent notamment être dues.

2 Points de desserte, horaires de desserte et délais

2.1 Points et horaires de desserte

En Suisse:

Les dessertes sont possibles à toutes les places de chargement du réseau TWC proposé.

<http://www.sbbcargo.com/fr/offre.html>

Les horaires et fréquences de desserte suivants sont valables pour les différentes gares:

<https://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/tools/recherche-point-de-desserte.html>

Les fréquences de desserte suivantes sont valables les jours fériés:

<http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>

À l' étranger:

Cargo Rail International permet d'atteindre toutes les gares européennes desservies par une entreprise ferroviaire membre de l'alliance Xrail. Pour toutes les autres gares, nous examinerons volontiers la possibilité d'établir une offre.

Les gares suivantes des réseaux partenaires européens sont connectées au réseau: <https://uic.org/freight/freight-IT/article/dium>.

2.2 Délais et vitesse de circulation

Lors de la réservation, les entreprises ferroviaires membres de l'alliance Xrail communiquent une heure d'arrivée estimée (ETA). Par sa confirmation, le client accepte la durée de trajet indiquée – même si celle-ci diverge du droit international sur le transport de marchandises (CIM).

Pour le trafic dans le réseau TWC européen, les wagons doivent atteindre une vitesse minimale de 100 km/h.

Les wagons qui circulent en tant que transport exceptionnel font exception.

3 Réservation et conditions de transport

3.1 Réservations et délais de réservation

Pour les envois d' export:

Délais relatifs à une réservation Xrail unique (avec indication de l'heure d'arrivée estimée)

En ce qui concerne les envois d'import et d'export qui circulent via le réseau Xrail, les clients peuvent saisir les réservations de transport dans le système de réservation de CFF Cargo (CIS-online ou EDIFACT) dès sept jours avant le transport. La capacité disponible sur un train est répartie selon le principe du «premier arrivé, premier servi».

Les réservations à court terme, c'est-à-dire jusqu'à 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte, sont possibles.

Si aucune capacité n'est disponible pour une demande de transport, l'envoi est réservé sur la prochaine chaîne de transport disponible. Cette réservation peut être annulée gratuitement. Une réservation non annulée est considérée comme confirmée.

Délais relatifs à une réservation en dehors de l'alliance Xrail (sans indication de l'heure d'arrivée estimée)

Les envois d'**export** doivent impérativement être réservés auprès de CFF Cargo (caractère contraignant):

- Transmission des données d'envoi via CIS-online (logiciel gratuit) ou EDIFACT (interface informatique spécifique au client)
- Réservation via un formulaire écrit envoyé au service clientèle par courriel ou par fax (payant)

<http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html>

En principe, les envois d'**import** doivent être réservés auprès de l'entreprise ferroviaire qui procède à l'envoi (à l'étranger). Les possibilités et délais de réservation doivent être clarifiés par le client auprès de l'entreprise ferroviaire étrangère du pays de départ.

Réservation de contingents

Aucune réservation de contingents ne peut être effectuée pour les transports internationaux.

3.2 Check-in (enregistrement)

En ce qui concerne le trafic d'**export**, une réservation de transport doit être clôturée en procédant au check-in au plus tard 90 minutes avant le début des horaires de desserte convenus.

Afin d'enregistrer un envoi, il est nécessaire d'ajouter dans la réservation le poids effectif du transport ainsi que les numéros des wagons. Si une réservation n'est pas clôturée en procédant au check-in, l'envoi concerné ne peut pas être transporté.

Pour le trafic d'**import**, les délais d'enregistrement de l'entreprise ferroviaire qui procède à l'envoi (à l'étranger) s'appliquent.

3.3 Modification de réservations

Les réservations relatives au trafic d'**export** peuvent être modifiées gratuitement auprès de CFF Cargo jusqu'à 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte. Les modifications effectuées moins de 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte sont payantes (selon les «Prix et conditions» actuels, chapitre 4.2). Les marchandises à transporter ainsi que les réductions de poids par wagon font exception.

Les souhaits de modification d'une réservation relative au trafic d'**export** qui génèrent une nouvelle chaîne de transport (date, horaire de desserte, relation) doivent faire l'objet d'une annulation suivie d'une nouvelle réservation.

Une diminution du nombre de wagons nécessite une annulation des différents wagons dans la réservation.

En cas d'ajout de wagons, il y a lieu d'effectuer une nouvelle réservation distincte.

Les conditions relatives à la modification de **réservations concernant le trafic d'import** doivent être demandées auprès du réseau partenaire.

3.4 Annulation de réservations

Pour les envois d' **export**:

Une réservation peut être annulée gratuitement jusqu'à 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte.

Annulation partielle: les souhaits de modification qui donnent lieu à un nombre de wagons inférieur à celui de la réservation ferme nécessitent une annulation des différents wagons – cette annulation est payante (CHF 150.–) si elle est effectuée dans les 90 min qui précèdent le début de la fenêtre de desserte.

Si, pour des raisons liées à l'exploitation, CFF Cargo annule un envoi et ne procède pas à l'enlèvement dans les 24 heures, le client est en droit d'exiger un avoir de CHF 150.– par wagon non acheminé. Avec cet avoir, les demandes d'indemnisation sont considérées comme étant intégralement réglées.

En ce qui concerne les envois d' **import**, CFF Cargo ne fournit aucune garantie quant à l'annulation par des réseaux partenaires.

3.5 Défaillance No show

S'il manque des wagons par rapport à la réservation ferme et si CFF Cargo n'a aucune nouvelle de ces wagons, CFF Cargo facture un supplément pour petites quantités («no show, less show»), selon les «Prix et conditions» actuels.

Les suppléments et frais qui s'appliquent dans le cadre d'une commande (p. ex. des frais d'annulation), sont facturés à la personne qui passe la commande. Si le client n'est pas la personne qui a passé la commande, il répond de la totalité du montant de la facture auprès du transporteur. Il incombe au client d'entreprendre d'éventuelles démarches juridiques à l'encontre de la personne qui a passé la commande.

Les frais d'annulation et les suppléments pour quantités manquantes sont également facturés si les causes ne se situent pas directement dans la zone d'influence du client. S'il manque des wagons par rapport à la réservation ferme et que CFF Cargo n'a pas reçu de notification écrite avant le transport, CFF Cargo facture un supplément pour petites quantités de CHF 250.– («no show, less show») au client.

Les suppléments et redevances qui s'appliquent dans le cadre d'une commande (p. ex. redevances d'annulation en Suisse et à l'étranger) sont facturés au client en tant que payeur de port. Il incombe au client d'entreprendre d'éventuelles démarches juridiques à l'encontre de l'auteur de la commande.

Les redevances d'annulation et les suppléments pour quantités manquantes sont également facturés, même si le client ne peut agir directement sur les motifs en question.

3.6 Exceptions et cas spéciaux

Les envois qui requièrent des mesures techniques ou d'exploitation particulières en raison de leurs dimensions, de leur masse ou de leur nature sont considérés comme des transports exceptionnels. Ces transports nécessitent une offre spéciale.

Les transports de marchandises dangereuses sont effectués selon les prescriptions RID en vigueur à l'échelle internationale. Le service

clientèle doit disposer des informations relatives aux marchandises dangereuses avant le début de leur transport.

<https://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/directives-securite.html>

3.7 Wagons et agrès de chargement

Les wagons vides et les agrès de chargement appartenant à l'entreprise de chemin de fer doivent être commandés comme suit:

- par voie électronique via CIS-online;
- par courriel (wagenbuchung@sbbcargo.com);
- par téléphone au 0800 707 100 (touche 1);
- par fax au numéro 0800 707 010.

Les wagons pour l'**exportation** doivent être commandés au plus tard un jour ouvrable avant le jour de chargement, jusqu'à 8h00. En cas d'**importation**, les wagons doivent être commandés jusqu'à trois jours ouvrables avant le jour de chargement, avant 8h00. Le plus souvent, les commandes de wagons passées ultérieurement ne peuvent plus être prises en compte.

Pour toute annulation de commande de wagons vides déjà attribués, CFF Cargo facture un supplément conformément aux «Prix et conditions» actuels (chapitre 3.4). Les frais pour annulations peuvent se cumuler.