

## Cargo Train Flex.

### Description du produit

Valable à partir de 01.01.2023

---

### Aperçu / sommaire

---

<b>1</b>	<b>Spécification de la prestation</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Modalités de commande</b>	<b>3</b>

---

## 1 Spécification de la prestation

---

	<b>Étendue de la prestation</b>	<p>Le produit Cargo Train Flex comprend le transport de marchandises sous forme de train complet, aussi bien dans le trafic intérieur suisse qu'au départ et à destination de gares à l'étranger.</p>
1.1		<p>Cargo Train Flex convient pour les gros envois qui font l'objet d'une commande mensuelle, hebdomadaire, à court terme ou irrégulière. Les jours de circulation, poids à transporter, itinéraires et heures de circulation sont convenus selon le délai défini dans l'offre. L'exécution dépend des capacités disponibles.</p>
		<p>La prestation de base inclut le transport ferroviaire de la gare d'expédition à la gare de destination, ainsi qu'une opération unique de livraison/d'enlèvement sur une voie de débord ou une voie de raccordement.</p>
		<p>Compris dans la prestation de base :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➔ vérification du wagon par un contrôleur technique</li><li>➔ notification au client via CIS Online (aux points de desserte en Suisse)</li></ul>
		<p>Non compris dans la prestation de base :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➔ location de voie pour l'immobilisation des wagons sur les rails</li><li>➔ manœuvre supplémentaires</li><li>➔ classement des wagons</li></ul>
1.2		<p>Le poids maximal transporté et la longueur maximale possible par train complet dépendent des lignes empruntées ainsi que des conditions locales, techniques et d'exploitation. Ces indications sont données dans le contrôle de disponibilité.</p>
1.3	<b>Délais</b>	<p>La durée de transport dépend de la distance et est conforme aux prescriptions de la CIM.</p>
	<b>Points et horaires de desserte</b>	<p><b>Suisse</b> Nous vous servons dans toutes les gares à voie normale ouvertes resp. les points de raccordement et sur toutes les voies de débord ou privée de Suisse</p> <p><b>International</b> Nous proposons des transports internationaux en collaboration avec nos partenaires ferroviaires européens. Les entreprises ferroviaires partenaires locales organisent la desserte régionale sur la voie de raccordement ou sur la voie de débord ou privée et déterminent les horaires et fréquences de desserte correspondantes.</p> <p>Les horaires et fréquences de desserte (Suisse et international) dépendent des besoins des clients et des conditions-cadres d'exploitation.</p>

---

	<b>Horaire</b>	Les horaires sont élaborés individuellement, compte tenu des besoins des clients et des conditions-cadres d'exploitation. Les horaires communiqués au client ne constituent pas des accords de délais de livraison au sens de l'art. 16 § 1 CIM.
1.4	<b>Prestations supplémentaires</b>	CFF Cargo propose de multiples prestations supplémentaires, par exemple : <ul style="list-style-type: none"><li>→ des prestations administratives, comme le dédouanement ;</li><li>→ la formation du train, la pesée, etc.</li></ul>
1.5		L'offre complète est publiée dans « Prix et conditions de CFF Cargo SA » disponible sur le site Internet de CFF Cargo <a href="http://www.sbb-cargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html">http://www.sbb-cargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html</a> .
1.6	<b>Délais de chargement</b>	Les délais de chargement sont réglementés dans les deux dispositions pour «l'utilisation de wagons appartenant au chemin de fer» et pour «l'utilisation de wagons d'autres détenteurs». Disponible à : <a href="http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html">http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html</a>  Remarque : L'introduction de Cargo Storage entraîne une modification des règles commerciales pour le calcul des délais de chargement. Les règles 2023 s'appliqueront, une fois que la migration de votre relation client vers Cargo Storage sera achevée. D'ici là, les règles commerciales 2021 sont maintenues.  Vous trouverez ici de plus amples informations sur Cargo Storage : <a href="https://www.sbbcargo.com/de/kundencenter/e-services/sbb-cargo-digital/storage.html?tracking-marketingurl=cargostorage">https://www.sbbcargo.com/de/kundencenter/e-services/sbb-cargo-digital/storage.html?tracking-marketingurl=cargostorage</a>  Veuillez nous informer à temps lorsque les wagons sont prêts pour enlèvement afin qu'ils puissent être enlevés lors de la prochaine desserte.
2.1		

## 2 Modalités de commande

	<b>Commande et délai de commande</b>	La commande <b>ferme</b> de la prestation de transport intervient au plus tard le mercredi à 12h00 de la semaine précédant la date de transport souhaitée, avec précisions des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>→ le parcours (incl. lieu de chargement au départ, lieu de destination)</li><li>→ le poids à transporter</li><li>→ le jour de circulation souhaité</li><li>→ le créneau horaire souhaité</li><li>→ le nombre de wagons réseau CFF nécessaires, y c. leur type.</li></ul>
2.2		CFF Cargo réalise un contrôle de disponibilité sur la base de la commande du client. Le transport est mis en œuvre selon les ressources disponibles. Les clients reçoivent une confirmation de CFF Cargo à l'issue de la phase de planification.
	<b>Commandes à court terme</b>	Pour les commandes réalisables passées en dehors du délai de commande mentionné au point 2.1, le supplément suivant est facturé.

Délais	Coûts
Jusqu'au mercredi de la semaine précédente à 12h00	Gratuit
À partir du mercredi de la semaine précédente à 12h01	CHF 250. – par train

Si ces commandes à court terme ne sont pas réalisables pour des raisons d'exploitation, CFF Cargo est en droit d'en refuser l'exécution après examen de la disponibilité.

**Délai de commande spécial**

2.3

CFF Cargo peut convenir de délais de commande spéciaux pour des transports particuliers (p. ex. commandes mensuelles). Pour les transports prévus les jours fériés et pendant les périodes de vacances, les besoins de transport doivent être annoncés à votre conseiller à la clientèle. Un aperçu complet d'ensemble des jours fériés et des délais de commande est publié dans le document « Offre jours fériés » disponible sur le site Internet de CFF Cargo <https://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>.

**Annulations et modifications de prestations de transport commandées (délais d'annulation)**

2.4

Les annulations et les modifications entraînant une nouvelle planification sont soumises à des frais facturés en fonction des délais.

Si les clients demandent une annulation ou une modification après la commande ferme et la clôture de la planification par CFF Cargo avec confirmation du plan de transport, les frais suivants sont facturés en fonction des délais.

Les modifications entraînant une nouvelle planification sont les suivantes :

- ➔ modification du trajet/de la relation;
- ➔ décalage dans le temps
- ➔ modification du jour de circulation;
- ➔ modification des paramètres du train (p. ex. wagons, poids, longueur);
- ➔ modification du point de chargement (p. ex. échange).

Toute annulation ou modification suivant la clôture de la planification par CFF Cargo doit être adressée par écrit aux services de CFF Cargo désignés dans le contrat.

Les **délais d'annulation et de modification soumis à des frais** suivants sont valables pour le trafic intérieur suisse. Les frais s'entendent par train et se rapportent à la date de transport et du moment où l'annulation ou la modification a été communiquée.

Délais	Coûts
Jusqu'au mercredi de la semaine précédente à 12h00	Gratuit
Entre le mercredi de la semaine précédente, 12h01 et 48 h avant le transport	CHF 2000. – par train
Entre 48 h et 24 h avant le transport	CHF 3000. – par train
Moins de 24 h avant le transport	CHF 4000. – par train
Sans annonce («no show»)	CHF 5000. – par train

Le calcul du délai s'effectue du lundi à 00h00 au vendredi à 23h59. Le samedi et le dimanche sont exclus du calcul du délai.

**Exemple** : Si un train complet commandé pour le lundi à 10h00 est annulé le vendredi précédent à 08h00, cela correspond à une annulation de 26 h avant le transport ou à un délai d'annulation entre 48 h et 24 h avant le transport et à une conséquence financière de CHF 3'000 par train.

Les conditions d'annulation et de modification des services de transport international doivent être demandées au chemin de fer partenaire.

**2.5 Trains spéciaux** Les trains spéciaux sont des trains dont les paramètres de prestation (par ex. poids, longueur) diffèrent des prestations de transport contractuelles. Les frais supplémentaires seront facturés en fonction des activités supplémentaires. Les trains spéciaux circulent uniquement lorsque les capacités nécessaires sont disponibles et que les conditions d'exploitation sont remplies.

**2.6 Ordre de transport** L'ordre de transport doit être transmis comme suit à CFF Cargo, au plus tard 90 minutes avant le début des heures de desserte convenues (heure de mise à disposition, d'enlèvement ou de desserte combinée) :

- ➔ transmission de l'ordre de transport via CIS Online (logiciel gratuit) ou Edifact (interface informatique spécifique pour le client);
- ➔ transmission de l'ordre de transport via E-Mail ou Fax avec une frais selon « Prix et conditions de CFF Cargo SA » disponible sur le site Internet de CFF Cargo <http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>. L'ordre de transport est disponible sur notre site Internet <https://www.sbb-cargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html>