

## Cargo Train Flex.

### Description du produit

Valable dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024

---

### Aperçu/table des matières

---

<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

---

### 1.1 Étendue de la prestation

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.

*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.

La prestation de base inclut le transport ferroviaire de la gare d'expédition à la gare de destination ainsi qu'une opération unique d'enlèvement/de livraison sur une voie de débord ou de raccordement.

Sont en outre comprises dans la prestation de base:

- ➔ vérification des wagons par un-e contrôleur-euse technique;
- ➔ notification à la clientèle via «Cargo Digital» (aux points de desserte en Suisse).

Ne sont pas compris dans la prestation de base:

- ➔ location de voie pour le garage des wagons sur les rails;
- ➔ manœuvres supplémentaires;
- ➔ formation des wagons.

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 qui sont définies par le contrôle de disponibilité correspondant.

### 1.2 Délais

La durée de transport dépend de la distance et est conforme aux prescriptions CIM.

### 1.3 Points et horaires de desserte

#### **Suisse**

Nous vous servons dans toutes les gares à voie normale ouvertes ou aux points de raccordement et sur toutes les voies de débord ou de raccordement de Suisse.

#### **International**

Nous proposons des transports internationaux en collaboration avec nos partenaires ferroviaires européens. Les partenaires ferroviaires locaux organisent la desserte régionale au point de raccordement ou sur la voie de débord ou de raccordement et déterminent les fréquences et horaires de desserte correspondants.

Les horaires et fréquences de desserte (Suisse et International) dépendent des besoins de la clientèle ainsi que des conditions-cadres d'exploitation.

### 1.4 Horaire

Les horaires sont élaborés individuellement, compte tenu des besoins de la clientèle et des conditions-cadres d'exploitation. Les horaires communiqués à la clientèle ne constituent pas des accords de délais de livraison au sens de l'art. 16, al. 1 CIM.

### 1.5 Prestations supplémentaires

Dans le cadre du transport ferroviaire de marchandises, CFF Cargo propose de nombreuses prestations supplémentaires qui sont

---

répertoriées avec leur tarif dans la publication «Prix et conditions de CFF Cargo SA» consultable à l'adresse:

<https://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>. Figurent notamment au nombre de ces prestations les manœuvres, échanges et formations des wagons à l'arrivée et au départ.

Les prestations supplémentaires convenues individuellement et de manière fixe avec la clientèle sont consignées dans l'accord correspondant et facturées conformément aux prix qui y sont définis.

### 1.6 Délais de chargement pour les wagons de CFF Cargo

Les délais de chargement sont définis dans les «Dispositions relatives à l'utilisation de wagons appartenant au chemin de fer» et les «Dispositions relatives à l'utilisation de wagons d'autres détenteurs»: <https://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>.

Des informations sur l'eService «Cargo Storage» sont disponibles ici (en allemand uniquement):

<https://www.sbbcargo.com/de/kundencenter/e-services/sbb-cargo-digital/storage.html?tracking-marketingurl=cargostorage>

Veillez nous informer à temps lorsque les wagons sont prêts afin qu'ils puissent être enlevés lors de la desserte suivante.

## 2 Modalités de commande

### 2.1 Commande et délai de commande

La commande **ferme** de la prestation de transport *Cargo Train Flex* intervient au plus tard le mercredi à 12h00 de la semaine précédant la date de transport souhaitée, en indiquant:

- ➔ le parcours (incl. lieu de chargement au départ, lieu de destination);
- ➔ le poids à transporter;
- ➔ le jour de circulation souhaité;
- ➔ le créneau horaire souhaité;
- ➔ le nombre de wagons réseau CFF nécessaires, y c. leur type.

CFF Cargo réalise un contrôle de disponibilité sur la base de la commande de la clientèle. Le transport est mis en œuvre selon les ressources disponibles. La clientèle reçoit une confirmation de CFF Cargo à l'issue de la phase de planification.

### 2.2 Commandes à court terme

Pour les commandes réalisables passées en dehors du délai de commande mentionné au point 2.1, le supplément ci-dessous 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.

**2.3 Délai de commande spécial**

CFF Cargo peut convenir de délais de commande spéciaux pour des transports particuliers. Pour les transports prévus les jours fériés et pendant les périodes de vacances, les besoins de transport doivent être annoncés à votre conseiller-ère à la clientèle. La vue d'ensemble des jours fériés et des délais de commande est publiée 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>.

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

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

Si la clientèle demande 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.

Par modifications induisant une nouvelle planification sont entendus les éléments suivants:

- ➔ 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 et modification suivant la clôture de la planification par CFF Cargo doit être adressée par écrit aux services de CFF Cargo désignés dans le contrat.

Ci-après, les **délais d'annulation et de modification soumis à des frais 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 48h avant le transport	CHF 2000.– par train
Entre 48h et 24h avant le transport	CHF 3000.– par train
Moins de 24h 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 en sont exclus.

**Exemple:** si un train complet commandé pour le lundi à 10h00 est annulé le vendredi précédent à 8h00, cela correspond à une annulation de 26h avant le transport ou à un délai d'annulation entre 48 et 24h avant le transport et à une conséquence financière de CHF 3000.– par train.

Pour les prestations de transport internationales, les conditions d'annulation et de modification du réseau partenaire concerné s'appliquent en sus. Les conditions sont consignées dans l'accord

avec la clientèle et facturées conformément aux prix qui y sont définis.

## 2.5 Trains spéciaux

Les trains spéciaux sont des trains complets dont les paramètres de prestation (p. ex. poids, longueur) diffèrent des prestations de transport contractuelles. Les frais supplémentaires sont facturés à la clientèle en fonction de la charge de travail supplémentaire. 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 à «Cargo Digital» via les interfaces informatiques API et EDI (à titre transitoire jusqu'à fin 2024);
- transmission de l'ordre de transport par voie électronique, payant selon le document «Prix et conditions de CFF Cargo SA»: [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). L'ordre de transport est disponible sur notre site Internet: [www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html](http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html).

### Versions linguistiques:

La version allemande la plus récente du document fait foi. La traduction en français et en italien n'a qu'un caractère informatif.

---