

Cargo Express Svizzera.

Descrizione del prodotto

Valevole dal 1.1.2024

Cargo Express Svizzera è il prodotto per il trasporto notturno di singoli carri e gruppi di carri sulla rete Express svizzera di FFS Cargo. *Cargo Express Svizzera* si addice sia per trasporti ricorrenti sia per trasporti singoli a breve scadenza.

FFS Cargo gestisce la rete svizzera a carri completi come sistema chiuso, vale a dire che le capacità di trasporto disponibili sono limitate e che i trasporti sono soggetti a prenotazioni vincolanti.

Riepilogo / Indice

1	Offerta e specifiche di prestazione	2
2	Punti di servizio, orari di servizio e orari	3
3	Prenotazione e condizioni di trasporto	4
4	Indennizzo	7

Interlocutori:

Gestione delle prenotazioni per domande su prenotazioni e spedizioni in corso

FFS Cargo SA
E-mail: amb@sbbcargo.com
Tel. Svizzera 0800 707 100

Servizio clienti per nuovi trasporti e domande commerciali

FFS Cargo SA
E-mail: cargo@sbbcargo.com
Tel. Svizzera 0800 707 100
Tel. Europa 00800 7227 2224

1 Offerta e specifiche di prestazione

1.1 Entità delle prestazioni (base)

Il prodotto *Cargo Express Svizzera* comprende il trasporto di carri singoli e gruppi di carri pronti per il ritiro dal punto di spedizione (punto di consegna definito) al punto di ricezione nella rete Express offerta, sempre senza oneri supplementari per la manovra.

I trasporti possono essere ordinati all'interno della capacità di offerta prenotabile e delle finestre temporali di servizio pubblicate. FFS Cargo può adeguare in qualsiasi momento l'offerta all'andamento dei volumi nella rete a carri completi. I modifiche saranno comunicati da FFS Cargo in anticipo.

Il prezzo di base comprende il conferimento una tantum del carro vuoto (senza oneri supplementari per la manovra), il ritiro una tantum del carro prenotato presso lo speditore e una consegna una tantum al destinatario senza disposizione per finestra temporale di servizio in base alla prenotazione. Possono essere consegnate solo spedizioni in grado di transitare su una sella di lancio.

1.2 Prestazioni supplementari

In combinazione con il trasporto merci ferroviario, FFS Cargo offre numerose prestazioni supplementari elencate con i rispettivi prezzi nella versione pubblicata del documento «Prezzi e condizioni FFS Cargo SA».
<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto.html>.
Fra queste rientrano tra l'altro consegne, sostituzioni, ritiri, manovre e inserimenti supplementari per i carri in arrivo e in partenza.

Le prestazioni supplementari individuali concordate con il cliente vengono stabilite nell'accordo con il cliente e addebitate secondo i prezzi definiti in quest'ultimo.

1.3 Posto di carico

Le condizioni di consegne multiple e aumenti di quantità stagionali all'interno e all'esterno della finestra temporale di servizio devono essere obbligatoriamente gestite con un accordo con il cliente sulla base del coordinamento del posto di carico e della capacità del posto di carico nella stazione di destinazione.

1.4 Intervalli di carico

Gli intervalli di carico sono regolati nelle «Disposizioni per l'utilizzo di carri merci di proprietà della ferrovia», così come nelle «Disposizioni per l'utilizzo di carri merci di altri detentori».
<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto.html>.

Informazioni sul corrispondente eService «Cargo Storage» alla pagina:
<https://www.sbbcargo.com/de/kundencenter/e-services/sbb-cargo-digital/storage.html?tracking-marketingurl=cargostorage>

2 Punti di servizio, orari di servizio e orari

2.1 Punti e orari di servizio

Vengono serviti tutti i posti di carico della rete Express offerta.
<https://www.sbbcargo.com/it/offerta.html>

Orari e frequenze di servizio a livello di stazione sono disponibili nel tool «Ricerca punti di servizio».
<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/tools/ricerca-punti-di-servizio.html>

Inoltre, orari e frequenze di servizio vengono visualizzati a livello di posto di carico nel sistema eBooking di «Cargo Digital» al momento dell'ordinazione e possono essere selezionati.

Per la circolazione nei giorni festivi e nei periodi di vacanza, occorre comunicare al consulente alla clientela le proprie esigenze. La panoramica di giorni festivi e scadenze di ordinazione è reperibile sul sito web di FFS Cargo nel documento «Offerta di servizi durante le festività»:
<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto.html>

2.2 Orari

Le spedizioni vengono trasportate durante la notte con *Cargo Express Svizzera* nel traffico interno e consegnate in genere al mattino del giorno lavorativo successivo (giorno A - giorno B). Le informazioni sugli orari sono disponibili in «Cargo Digital».

Per circolare sulla rete Cargo Express i carri devono avere una velocità di marcia minima di 120 km/h.

Per il trasporto Express, i carri possono essere caricati con il carico utile massimo secondo il limite di carico C. Il carico utile varia a seconda del tipo di carro ed è indicato nel riquadro dei limiti di carico del carro (vedi figura).

	A	B	C	D
S	15,5	19,5	24,5	28,5
SS	15,5	19,5	23,5	

oppure

	A	B	C	D
S	15,5	19,5	24,5	28,5

Il carico utile massimo per tipo di carro è riportato nel riepilogo nell'appendice. In caso di mancato rispetto del limite di carico non è possibile garantire il trasporto e il rispetto della catena di trasporto. Il cliente si assume le spese per eventuali richieste di risarcimento danni.

3 Prenotazione e condizioni di trasporto

3.1 Prenotazione e termini di prenotazione

Nella rete chiusa Cargo Express vengono trasportate esclusivamente le prenotazioni presentate tramite «Cargo Digital» o per iscritto.

- Trasmissione dei dati della spedizione a «Cargo Digital» tramite le interfacce IT API e, come soluzione transitoria fino alla fine del 2024, anche tramite EDI.
- Prenotazione scritta tramite il Servizio clienti via e-mail (a pagamento, senza possibilità di prenotazione anticipata).
<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/moduli.html>

Termini di prenotazione per una prenotazione singola

Le prenotazioni di trasporti possono essere inserite nel sistema di prenotazione di FFS Cargo a partire da 14 giorni fino a 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio. La capacità disponibile in un treno viene assegnata secondo il principio «first-come-first-served».

È possibile effettuare prenotazioni a breve termine a partire da 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio. FFS Cargo non garantisce tuttavia alcuna disponibilità di capacità: non è possibile garantire la spedizione dei carri.

Almeno 15 minuti prima della fine della finestra di servizio, la prenotazione deve essere conclusa in *Cargo Express Svizzera*.

Se per una richiesta di trasporto non ci sono capacità, FFS Cargo prenoterà la spedizione nella successiva catena di trasporto disponibile. Questa prenotazione deve essere confermata e può essere stornata gratuitamente. Una prenotazione non stornata è considerata confermata.

Termini di prenotazione per una prenotazione di contingenti (prenotazione collettiva)

Per le spedizioni periodiche e ricorrenti è possibile predisporre contingenti fino a 20 giorni prima del trasporto. La prenotazione di un contingente è soggetta ai seguenti requisiti:

- stesso collegamento
- stessi giorni di trasporto
- stessa finestra di servizio
- stesso numero di carri, stesso tipo di carri, stesso peso stimato
- per almeno 3 mesi o un minimo di 12 prenotazioni singole
- per al massimo un periodo d'orario

3.2 Conclusione della prenotazione

Con la conclusione dell'ordinazione in «Cargo Digital» si conferma che i carri saranno pronti alla spedizione per la finestra temporale di servizio prenotata. Per concludere una spedizione, l'ordinante aggiunge il peso effettivo del trasporto e i numeri dei carri. Si possono trasportare solo le spedizioni per cui è stata effettuata la conclusione.

3.3 Modifiche alle prenotazioni

Modifiche gratuite

Le prenotazioni possono essere modificate gratuitamente fino a 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio. Se il cliente desidera aggiungere carri a una prenotazione già esistente, deve effettuare una nuova prenotazione a parte.

Modifiche a pagamento

Le modifiche apportate con un preavviso inferiore a 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio sono a pagamento conformemente all'attuale documento «Prezzi e condizioni FFS Cargo SA». Fanno eccezione le modifiche alle merci da trasportare e le riduzioni di peso per carro.

Modifiche di prenotazioni di contingenti

- Un contingente può essere prenotato gratuitamente fino a 20 giorni prima del giorno di circolazione.
- L'intera prenotazione di contingenti può essere modificata gratuitamente fino a 15 giorni prima del giorno di circolazione.
- A partire da 14 giorni prima del giorno di circolazione è possibile apportare modifiche solo alle prenotazioni singole del contingente inserite nel sistema. Le spese per le modifiche corrispondono a quelle previste per le prenotazioni singole.

Le richieste di modifiche che comportano una nuova catena di trasporto (data, finestra di servizio, collegamento) richiedono uno storno e una nuova prenotazione.

3.4 Storno di prenotazioni

Una prenotazione può essere stornata gratuitamente fino a 90 minuti prima dell'inizio della finestra temporale di servizio. Per le disdette pervenute successivamente, FFS Cargo addebita una commissione di CHF 150.– a carro.

Storno parziale: le richieste di modifiche che comportano una riduzione del numero di carri rispetto alla prenotazione vincolante necessitano di uno storno dei singoli carri; tale storno è a pagamento a partire da 90 minuti prima dell'inizio della finestra di servizio.

Se FFS Cargo storna una spedizione per ragioni operative e non la ritira entro 24 ore, il cliente ha diritto a un accredito di CHF 150.– per ogni carro non trasportato. Con questo accredito vengono soddisfatte tutte le richieste di risarcimento danni.

3.5 No show / less show

Per i carri mancanti rispetto alla prenotazione vincolante, per i quali FFS Cargo non ha ricevuto una notifica, FFS Cargo addebiterà al cliente un supplemento per quantità inferiori («no show», «less show») di importo pari a CHF 250.– per carro.

Supplementi e spese da sostenere in relazione a un'ordinazione (ad es. spese di storno) vengono fatturati al committente. Se il cliente non coincide con il committente, egli risponde per l'intero importo fatturato nei confronti del trasportatore. Spetta al cliente intraprendere eventuali azioni legali nei confronti del committente.

Le spese di storno e i supplementi per le quantità mancanti vengono fatturati anche se i motivi non dipendono direttamente dal cliente.

3.6 Eccezioni e casi speciali

I **trasporti eccezionali** sono spedizioni che, in virtù delle loro dimensioni, della loro massa o della loro natura, richiedono precauzioni operative o tecniche particolari. Per i trasporti eccezionali è necessaria un'offerta specifica.

Il **trasporto di merci pericolose** si effettua in base alle norme RID valide a livello internazionale. In caso di trasporto di merci pericolose, il Servizio clienti deve essere in possesso dei dati delle merci prima dell'inizio del trasporto.

<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/disposizioni-sicurezza.html>

3.7 Carri e attrezzi di carico

Attrezzi di carico e carri vuoti devono essere ordinati secondo le modalità seguenti:

- ➔ elettronicamente tramite «Cargo Digital / Cargo eBooking»
- ➔ via e-mail (wagenbuchung@sbbcargo.com)
- ➔ telefonicamente al numero 0800 707 100

I carri devono essere ordinati al più tardi un giorno lavorativo prima del giorno del carico, entro le ore 8.00. Le ordinazioni di carri pervenute oltre questo termine spesso non possono venire prese in considerazione per intero.

Per la disdetta di carri vuoti già disposti/assegnati, FFS Cargo applica un supplemento conformemente all'attuale documento «Prezzi e condizioni FFS Cargo SA». Le spese di storno sono cumulabili.

3.8 Ritardi

Eventuali scostamenti rispetto all'arrivo previsto (ETA / estimated time of arrival) possono essere comunicati al cliente da FFS Cargo tramite notifiche Cargo Push. Il cliente può configurare autonomamente le impostazioni delle notifiche Cargo Push in «Cargo Digital».

4 Indennizzo

- 4.1 Indennizzo** Se una spedizione viene consegnata più di 3 ore dopo la fine della finestra temporale di servizio confermata, al cliente viene versato un indennizzo pari a CHF 250.– per carro. Il cliente deve comprovare il danno subito e richiedere il versamento dell'importo. Il cliente deve presentare la richiesta di indennizzo entro 14 giorni dall'avvenuta consegna del carro al destinatario.
- 4.2 Accredito** L'importo a corpo viene detratto dal prezzo di trasporto tramite accredito in fattura.
- 4.3 Esclusioni** L'importo a corpo menzionato sopra copre la totalità dei danni causati dal ritardo. Sono esclusi ulteriori diritti di risarcimento danni, in particolare per quanto riguarda danni subiti da terzi, danni indiretti e mancato guadagno.
- I danni da ritardi non danno diritto a indennizzo nei seguenti casi:
- casi di forza maggiore
 - colpa di terzi (anche in caso di colpa imputabile a FFS Infrastruttura)
 - disposizioni da parte delle autorità
 - colpa propria del cliente o del suo personale ausiliario
 - scostamenti tra i dati della spedizione trasmessi e quelli effettivi (ad es. peso maggiore o numero di carri diverso)
 - guasto di locomotive e materiale rotabile sottoposti ad adeguata manutenzione
- 4.4 Importo massimo** L'importo massimo da accreditare al cliente non può superare il 2% del suo volume di trasporto TCC annuale sulla rete nazionale oppure l'importo di CHF 50 000; si applica il primo criterio utile.

Versioni linguistiche:

Fa fede la versione più recente in lingua tedesca del documento. La traduzione in italiano e francese è solo a scopo informativo.

Appendice: tipi di carri di FFS Cargo ammessi per Cargo Express Svizzera; carico utile massimo per categoria di linea C

Denominazione carro	Codice di ordinazione carro	Assi	Quantità di posti per palette EUR	Carico utile massimo in tonnellate secondo la categoria di linea C
Eaos	532	4	--	50
Eanos	537	4	--	57,5
Fas	673	4	--	52,5
Fans-u	677	4	--	59
Habils tipo A	275	4	46	50
Habils tipo B	276	4	44	52
Habbiins	277	4	63	56
Habbillns	278	4	60	54
Habbiillnss	289	4	60	52,5
Hbis-ww	227	2	30	27
Hbils	235	2	30	26
Hbils-vy	237	2	30	26
Hbbinss	241	2	42	24,5
Hbbillns	245	2	38	24
Hbbillnss	246	2	40	23,5
Hbbills-uy	254	2	38	25,5
Ks	331, 337	2	--	27,5
Lgns	443	2	--	28,5
Res	339	4	--	55,5
Rs	391	4	--	56
Shimmns	477	4	--	59
Sgnss	455	4	--	60
Snps	476	4	--	56