

Cargo Rail International.

Description du produit

Valable à partir du 1^{er} janvier 2025

Cargo Rail International est le 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 chemins de fer partenaires sont reliés entre eux par le biais du Xrail Broker. Cela permet d'établir un plan de transport dont la capacité est contrôlée et d'améliorer la transparence et la gérabilité des transports pour les partenaires. Cela augmente la qualité de leur transport et les aide à améliorer leurs performances.

Aperçu / sommaire

1	Offre et spécification de la prestation	2
2	Points et horaires de desserte et délais	4
3	Réservation et conditions de transport	5
4	Attachement	8

Vos interlocuteurs:

Questions relatives aux réservations et aux envois en cours

CFF Cargo SA
E-mail: amb@sbbcargo.com
Téléphone Suisse 0800 707 100

Service clientèle pour les nouveaux trafics et les questions commerciales

CFF Cargo SA
E-mail: cargo@sbbcargo.com
Téléphone Suisse 0800 707 100
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 prestation de manœuvre supplémentaires – au point de chargement à destination, dans le réseau TWC suisse proposé ainsi que dans les réseaux partenaires européens.

La réseau proposé se compose de points de desserte standard et de points de desserte avec des conventions spécifiques aux clients des deux catégories «Fix» et «Flex». Les conditions de desserte aux points de desserte de la solution client diffèrent en partie de celles applicables aux points de desserte standard. Elles sont consignées dans les dispositions «Points de desserte de la solution client en trafic par wagons complets»:

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

Cette prestation est fournie en fonction des capacités pouvant être réservées dans le cadre de l'offre et des fenêtres de desserte publiés en Suisse. CFF Cargo peut à tout moment procéder à des adaptations de l'offre en raison de l'évolution des quantités sur le réseau de wagons complets. Les adaptations seront communiqués au préalable par CFF Cargo.

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.

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/

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

Partenaire	Pays	Contact
Fret SNCF	France	https://www.sncf.com
Green Cargo	Suède	https://www.greencargo.com/
DB Cargo	Allemagne	https://www.dbcargo.com/rail-de-en

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

1.2 Prestations supplémentaires

En Suisse, CFF Cargo propose, dans le cadre du transport ferroviaire de marchandises, de nombreuses prestations supplémentaires qui

sont répertoriées et tarifées dans les "Tarifs et conditions de CFF Cargo SA" publiés sur le site

<http://www.sbbcargo.com/de/kundencenter/dokumente/agb-recht.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 supplémentaires convenues individuellement et de manière fixe avec le client sont consignées dans l'accord client et facturées conformément aux prix qui y sont définis.

En Suisse, CFF Cargo propose de nombreuses prestations complémentaires relatives au fret ferroviaire dans le cadre de son produit Cargo Rail International, selon les "Tarifs et conditions de CFF

Cargo SA" et consultables sous:

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

CFF Cargo propose tous les services douaniers en Suisse et certains

services à Chiasso pour la douane italienne. Les prix sont indiqués dans le catalogue "Prix des services douaniers" que vous pouvez demander à votre conseiller clientèle.

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

Les prestations complémentaires nécessaires à l'étranger et non réglementés dans un contrat distinct seront facturés au client. Toute action judiciaire contre le responsable doit être prise par le client.

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 l'accord client.

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

En raison de capacités limitées dans certaines gares à l'étranger, des conditions spéciales, par exemple des limites de quantité par semaine, peuvent s'appliquer.

1.4 Délais de chargement

Les délais de chargement sont réglementés dans les deux dispositions pour «Dispositions relatives à l'utilisation de wagons appartenant au chemin de fer» et des «Dispositions relatives à

l'utilisation de wagons d'autres détenteurs». Disponible à :
<http://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>

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

2 Points et 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>

De plus, pour les points de desserte en Suisse (à l'importation et à l'exportation), les heures et les fréquences de desserte sont affichées dans l'eBooking de "Cargo Digital" lors de la commande au niveau du point de chargement et peuvent être sélectionnées.

Pour les jours fériés et la trafic de vacances, les besoins de transport doivent être signalés au conseiller clientèle. L'aperçu complet des jours fériés et des dates de commande est publié sur le site Internet SFF Cargo sous « Offre jours fériés », disponible à l'adresse :

<https://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.

3 Réserveation et conditions de transport

3.1 Réserveations et délais de réserveation

En principe, tous les envois doivent être réservés auprès de l'entreprise ferroviaire qui procède à l'envoi. Les possibilités et délais de réserveation doivent être clarifiés par le client auprès de l'entreprise ferroviaire du pays de départ.

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

- Transmission des données de l'ordre à "Cargo Digital" via les interfaces informatiques API.
- Réserveation écrite auprès du Service clientèle par courriel (payant, pas de réserveation anticipée possible) : <http://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html>

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

En ce qui concerne les envois d'export qui circulent via le réseau Xrail, les clients peuvent saisir les réserveations de transport dans le système de réserveation 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 réserveations à court terme à partir de 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte sont possibles. CFF Cargo ne garantit cependant pas la disponibilité des capacités. En d'autres termes, le transport des wagons ne peut être garanti.

Au plus tard 30 minutes avant le début du créneau horaire de desserte, la réserveation dans Cargo Rail International doit être terminée pour une **exportation**.

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

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

Les réserveations de transport peuvent être saisies dans le système de réserveation de CFF Cargo de 14 jours avant le transport jusqu'à 90 minutes avant le début de l'exploitation. La capacité et la chaîne de transport à l'étranger ne peuvent être garantis.

Réserveation de contingents

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

3.2 Finaliser la réserveation

En concluant la commande d'**exportation** dans "Cargo Digital", il est confirmé que les wagons sont prêts à être transportés dans la plage horaire de desserte réservée. Pour clôturer un envoi, le donneur d'ordre complète le poids de transport effectif ainsi que les numéros de wagon. Seuls les envois enregistrés peuvent être transportés.

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

Modifications gratuites

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. Le souhait du client d'acheminer des wagons supplémentaires à une réservation existante nécessite une nouvelle réservation indépendante.

Modifications payantes

Les modifications effectuées moins de 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte sont payantes selon les "Tarifs et conditions de CFF Cargo SA". 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.

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 ne procède pas à l'enlèvement de la cargaison ayant fait l'objet d'une réservation dans les 24 heures suivant la fin de la fenêtre de desserte initialement confirmée au client, 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 acquittées.

3.5 Défaillance No show

Pour les wagons manquants par rapport à la réservation ferme, pour lesquels CFF Cargo n'a pas reçu d'avis d'annulation avant le début de l'horaire de desserte, CFF Cargo facture au client un supplément pour quantité insuffisante («no show», «less show») d'un montant de 250.- CHF par wagon. 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.

Les suppléments et frais qui s'appliquent dans le cadre d'une commande (p. ex. redevances d'annulation en Suisse et à l'étranger) 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 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 « Cargo Digital / Cargo eBooking »
- par courriel (wagenbuchung@sbbcargo.com)
- par téléphone au 0800 707 100

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 «Tarifs et conditions de CFF Cargo SA». Les frais pour annulations peuvent se cumuler.

4 Attachement

4.1 Partenaires de CFF

Partenaire	Nation	Link
Lineas	Belgique	https://lineas.net/en/
CFL Cargo	Luxembourg	https://www.cfl-mm.lu/
Rail Cargo Group	Autriche et Hongrie	https://www.railcargo.com
SNCFF	France	https://www.sncf.com
Green Cargo	Suède	https://www.greencargo.com/
DB Cargo	Allemagne	https://www.dbcargo.com/rail-de-en

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.
