

Cargo Rail Suisse.

Description du produit

Valable à partir du 1^{er} janvier 2025

Cargo Rail Suisse est le produit qui assure l'acheminement de wagons isolés et de groupes de wagons dans le trafic intérieur suisse. *Cargo Rail Suisse* convient aussi bien pour les transports réguliers que pour certains transports à court terme.

CFF Cargo exploite le réseau suisse de trafic par wagons complets en tant que système fermé. Cela signifie que les capacités de transport disponibles sont limitées et que des réservations de transports fermes sont nécessaires.

Aperçu/sommaire

1	Offre et spécification de la prestation	2
2	Points et horaires de desserte, horaires	3
3	Réservation et conditions de transport	4
4	Indemnisation	7

Votre interlocuteur:

Questions relatives aux réservations
et aux envois en cours:

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

Service clientèle pour les nouveaux trafics et
les questions commerciales

CFF Cargo SA
e-mail: cargo@sbbcargo.com
Téléphone depuis la 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 Suisse* comprend le transport de wagons isolés et de groupes de wagons prêts à l'enlèvement, de la place de chargement à l'expédition (point de remise défini) à la place de chargement à destination dans le réseau proposé, et ce, sans prestation de manœuvre supplémentaires.

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>

Les transports peuvent être commandés dans le cadre des capacités mises à disposition et des horaires de desserte publiés. 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 des wagons non classés au destinataire par fenêtre de desserte.

1.2 Prestations supplémentaires

CFF Cargo propose de nombreuses prestations supplémentaires dans le cadre du transport ferroviaire de marchandises, qui sont répertoriées avec leur prix dans le document «Tarifs et conditions de CFF Cargo SA» consultable à l'adresse:

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

Ces prestations incluent par exemple des prestations supplémentaires de mise à disposition, d'échange, d'enlèvement, de manœuvre et de classement des wagons à l'arrivée et à l'expédition.

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.

1.3 Place de chargement

Les conditions des mises à disposition multiples et le traitement des quantités excédentaires saisonnières dans les fenêtres de desserte ou en dehors doivent impérativement être réglés dans un accord client aux fins de gestion de la place de chargement et de ses capacités à la gare de destination.

1.4 Délais de chargement

Les délais de chargement sont définis dans les «Dispositions relatives à l'utilisation de wagons appartenant au chemin de fer» et des «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>

2 Points et horaires de desserte, horaires

2.1 Points et horaires de desserte

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

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

Le produit *Cargo Rail Suisse* propose plusieurs départs et arrivées par jour dans les grandes gares. Les petites gares ne sont quant à elles desservies qu'une fois par jour. Les horaires et fréquences de desserte pour chaque gare peuvent être consultés en utilisant l'outil de recherche de points de desserte:

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

Les horaires et fréquences de desserte de la place de chargement sont également indiqués dans l'eBooking de «Cargo Digital» au moment de la commande, et la date et l'heure souhaitées peuvent être définies.

Les besoins de transport lors de jours fériés et durant les vacances doivent être communiqués au conseiller à la clientèle. L'aperçu complet des jours fériés et des dates de commande est publié sur le site Internet de CFF Cargo, sous «Offre jours fériés»:

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

2.2 Horaires

En règle générale, les cargaisons sont acheminées avec *Cargo Rail Suisse* le jour ouvré suivant (jour A – jour B). Les informations relatives aux horaires sont disponibles dans «Cargo Digital».

Pour le trafic dans le réseau Cargo Rail, les wagons doivent pouvoir atteindre une vitesse minimale de 100 km/h. Sinon, le transport ne peut pas être garanti.

3 Réreservation et conditions de transport

3.1 Réreservation et délais de réreservation

Dans le réseau Cargo Rail fermé, seuls les transports réservés via «Cargo Digital» ou par écrit sont pris en charge.

- Transmission des données de l'ordre à «Cargo Digital» via l'interface informatique API.
- Réreservation écrite auprès du Service clientèle par courriel (payant, pas de réreservation anticipée possible):
<https://www.sbbcargo.com/fr/centre-clients/documents/formulaires.html>

Délais de réreservation pour une réreservation individuelle au départ et/ou à destination de points de desserte standard et de points de desserte de la solution client «Fix»

Les réervations de transports peuvent être entrées dans le système de réreservation de CFF Cargo dans un délai allant de 14 jours à 90 minutes avant le début de la desserte. Les capacités disponibles sur un train sont réparties selon le principe «premier arrivé, premier servi».

Les réervations 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.

La réreservation dans le réseau *Cargo Rail Suisse* doit être finalisée au plus tard 30 minutes avant le début de la fenêtre de desserte.

Si aucune capacité n'est disponible pour une demande de transport, CFF Cargo réserve la cargaison sur la prochaine chaîne de transport disponible. Cette réreservation est à confirmer et peut être annulée gratuitement. Toute réreservation non annulée est considérée comme confirmée.

Délais pour une réreservation groupée (réreservation de contingent)

Des contingents peuvent être mis en place pour des trafics périodiques réguliers jusqu'à 20 jours avant le premier transport. La réreservation d'un contingent est soumise aux exigences suivantes:

- Relation identique
- Jours de circulation identiques
- Fenêtre de desserte identique
- Nombre de wagons identique, type de wagon identique, poids estimé identique
- Pour au moins trois mois ou au minimum douze réervations individuelles
- Max. une période d'horaire

Délais de réreservation au départ et/ou à destination de points de desserte de la solution client «Flex»

En ce qui concerne les réervations au départ et/ou à destination d'un point de desserte de la solution client «Flex», un délai de 14 jours s'applique pour l'annonce du transport souhaité via «Cargo Digital».

3.2 Finalisation de la réservation

En finalisant la commande dans «Cargo Digital», l'auteur de la commande confirme que les wagons sont prêts à être acheminés dans la fenêtre de desserte réservée. Il complète pour ce faire le poids de transport réel et les numéros des wagons. Seules les cargaisons dont la commande a été finalisée sont acheminées.

3.3 Modification de réservationsModifications gratuites

Les réservations peuvent être modifiées gratuitement jusqu'à 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte. Si le client souhaite que des wagons soient ajoutés à la réservation existante, il convient d'établir une nouvelle réservation indépendante de la première.

Modifications payantes

Les modifications effectuées moins de 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte sont payantes, conformément aux «Tarifs et conditions de CFF Cargo SA» en vigueur. Font exception les modifications concernant les marchandises à transporter ainsi qu'une réduction de poids par wagon.

Modifications concernant les réservations de contingents

- Une réservation de contingent est possible gratuitement jusqu'à 20 jours avant la date du transport.
- La réservation d'un contingent peut être adaptée gratuitement dans son ensemble jusqu'à 15 jours avant la date du transport.
- À partir de 14 jours avant la date du transport, des ajustements sont encore possibles uniquement sur les réservations individuelles enregistrées. Les frais pour modification correspondent à ceux des réservations individuelles.

Les souhaits de modification d'une réservation générant une nouvelle chaîne de transport (date, fenêtre de desserte, relation) doivent faire l'objet d'une annulation suivie d'une nouvelle réservation, et sont donc payants.

3.4 Annulation de réservations

Une réservation peut être annulée gratuitement jusqu'à 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte. Passé ce délai, CFF Cargo facture des frais d'annulation de CHF 150.– par wagon.

Annulation partielle: les souhaits de modifications qui engendrent un nombre de wagons inférieur à celui de la réservation ferme requièrent l'annulation des différents wagons. À partir de 90 minutes avant le début de la fenêtre de desserte, cette annulation devient payante.

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 No show/less 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 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.

- 3.6 Exceptions et cas spéciaux** **Sont considérées comme exceptionnelles** les cargaisons, qui en raison de leur forme, de leurs dimensions ou de leur nature, requièrent des mesures techniques ou d'exploitation particulières. Ces transports nécessitent une offre spéciale.

Le transport de marchandises dangereuses est régi par les dispositions du RID valables à l'échelle internationale. Le Service clientèle doit disposer des informations relatives aux marchandises dangereuses avant le début du 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 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 doivent être réservés au plus tard un jour ouvré avant le jour de chargement, à 8h00 au plus tard. Les commandes de wagons tardives ne peuvent le plus souvent pas être prises en compte dans leur intégralité.

Pour toute annulation de wagons vides déjà attribués, CFF Cargo perçoit un supplément conformément aux «Tarifs et conditions de CFF Cargo SA» en vigueur. Les frais pour annulations peuvent se cumuler.

- 3.8 Retards** CFF Cargo peut communiquer les retards par rapport à l'heure d'arrivée prévue (ETA/Estimated Time of Arrival) au client via des notifications CargoPush. Le client peut configurer lui-même les notifications CargoPush souhaitées dans «Cargo Digital».

4 Indemnisation

- 4.1 Indemnisation** Si un envoi est remis plus de trois heures après la fin de la fenêtre de desserte confirmée, un montant de CHF 250.– par wagon est versé au client à titre d'indemnisation. Il incombe au client de prouver le préjudice subi et de demander l'indemnisation. Il doit faire valoir ses droits au plus tard 14 jours après la remise du wagon au destinataire.
- 4.2 Note de crédit** Le forfait est versé sous forme de crédit déduit de la facture du transport.
- 4.3 Exceptions** Le forfait susmentionné couvre l'ensemble des préjudices résultant du retard. Toute autre demande d'indemnisation, notamment en cas de dommages causés à des tiers, de dommages indirects ou de manque à gagner, est exclue.
- Les préjudices résultant d'un retard ne donnent droit à aucune indemnisation dans les cas suivants:
- Cas de force majeure
 - Faute d'un tiers (y compris préjudice causé par CFF Infrastructure)
 - Dispositions des autorités
 - Propre faute du client ou de son sous-traitant
 - Différences entre les données de l'ordre transmises et les données effectives (p. ex. poids plus élevé ou nombre de wagons différent)
 - Défaillance des locomotives et du matériel roulant en cas de maintenance adéquate
- 4.4 Montant maximal** Le client se voit accorder un montant maximal par année civile de 2% de son chiffre d'affaires annuel de transport par wagon complet en trafic intérieur suisse, ou max. CHF 50 000.–, la première limite atteinte étant déterminante.

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.
