

## Conditions générales de CFF Cargo SA (CG Transports de marchandises CFF Cargo)

### I. Transports de marchandises en Suisse et à l'international

### II. E-Services

#### I. Transports de marchandises

##### 1 Champ d'application

1.1 Les conditions générales (CG) règlent les rapports entre les Chemins de fer fédéraux suisses CFF Cargo SA (ci-après «CFF Cargo») et leurs clients dans le cadre de prestations de transport, de prestations complémentaires et de prestations de services. Elles s'appliquent aux transports nationaux et internationaux effectués par CFF Cargo et ses filiales. En outre, la loi fédérale sur le transport de marchandises et l'ordonnance sur le transport de marchandises s'appliquent aux transports effectués par CFF Cargo entre différentes gares situées sur le territoire suisse, même si le trajet emprunte le territoire d'un État limitrophe. Dans le cadre des transports internationaux, les Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des marchandises (CIM) s'appliquent.

1.2 La version allemande la plus récente des «Conditions générales Transports de marchandises CFF Cargo» fait foi (à consulter sous le lien <https://www.sbb-cargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>). La traduction des Conditions générales en français et en italien est établie à titre informatif.

1.3 Les conditions générales du client s'appliquent uniquement dans la mesure où les parties contractantes en ont convenu par écrit.

1.4 L'adresse de correspondance de CFF Cargo figure sur [www.cffcargo.com](http://www.cffcargo.com).

##### 2 Principales dispositions et directives

2.1 Les conditions, directives et instructions suivantes, chacune dans leur version en vigueur, consultable sur <https://www.sbb-cargo.com/fr/centre-clients/documents/cg-annexes-au-contrat.html>, s'appliquent en complément aux conditions générales:

→ «Prix et conditions de CFF Cargo SA»;

- «Dispositions relatives à l'utilisation de wagons appartenant au chemin de fer»;
- «Dispositions relatives à l'utilisation de wagons d'autres détenteurs»
- «Directives relatives à la sécurité de CFF Cargo»;
- «Code de conduite CFF».

2.2 Dans le cadre de l'utilisation de wagons, le contrat uniforme d'utilisation des wagons (CUU) s'applique.

##### 3 Convention de prestations et contrats de transport

3.1 Les prestations à fournir par CFF Cargo reposent sur une convention de prestations avec les accords clients intégrés et les éléments constitutifs du contrat selon le chiffre 2.1. Cette convention contient les données essentielles nécessaires à la conclusion d'un contrat de transport. En l'absence d'offre, les listes de prix, tarifs et conditions cités au ch. 2 font foi.

3.2 Les contrats de transport prennent effet lorsque le client a transmis un ordre de transport à CFF Cargo et que cet ordre a été accepté. Demeure réservée toute disposition contraire dans la convention de prestations.

3.3 Le contrat de transport prend fin à la remise de la marchandise au point convenu et à sa prise en charge par le destinataire. Demeure réservée toute disposition contraire dans la convention de prestations. Si le destinataire n'accepte pas la marchandise dans les délais, CFF Cargo invite l'expéditeur à lui fournir des instructions. Le client est tenu de prendre en charge les éventuels surcoûts engendrés pour CFF Cargo.

3.4 Le contrat de transport peut être modifié au moyen d'ordres ultérieurs, conformément aux conditions prévues par le droit des transports. La modification donne lieu au prélèvement d'une taxe. La modification doit être transmise sous forme électronique à CFF Cargo.

- 3.5 CFF Cargo se réserve le droit de confier le transport à un «transporteur substitué» conformément à l'art. 3 CIM.

#### **4 Lettre de voiture et ordre de transport**

- 4.1 Dans le cadre du trafic international, le client s'engage à fournir en temps voulu au transporteur pour chaque envoi, avant l'exécution de l'ordre correspondant, une lettre de voiture CIM internationale dûment complétée ou toute information nécessaire à l'établissement correct d'une telle lettre.
- 4.2 L'ordre de transport doit être transmis sous forme électronique, via eServices. Il doit contenir toutes les informations requises pour une exécution du transport en bonne et due forme.
- 4.3 CFF Cargo n'est pas tenue de contrôler le contenu des envois.

#### **5 Wagons, unités et agrès de chargement de CFF Cargo**

- 5.1 CFF Cargo met à disposition des wagons, unités et agrès de chargement adaptés au transport dans la mesure des disponibilités. CFF Cargo se réserve le droit de mettre à disposition des wagons d'un type similaire si le modèle de wagon souhaité par le client n'est pas disponible.
- 5.2 Avant le chargement, le client est tenu de vérifier que les wagons, unités et agrès de chargement fournis conviennent à l'utilisation prévue par contrat et sont exempts de défauts visibles, salissures comprises. Il doit informer sans délai Cargo Production régionale de toute réclamation.
- 5.3 Le client est tenu d'utiliser les wagons, unités et agrès de chargement qui lui ont été confiés exclusivement dans le but prévu.
- 5.4 Il incombe au client de vider entièrement les wagons et unités de chargement déchargés ainsi que de les nettoyer. Il doit en outre veiller à la présence de toutes les pièces amovibles.
- 5.5 Le client répond de tout dommage causé aux wagons, unités et agrès de chargement, que la responsabilité lui incombe à lui personnellement ou au tiers qu'il a mandaté, et signale sans délai les dommages à l'équipe de Cargo Production régionale.
- 5.6 Le client n'est pas tenu responsable lorsque le dommage a été occasionné par un défaut

déjà existant au moment de la remise et signalé sans délai à CFF Cargo. Si aucune déclaration n'a été effectuée et que CFF Cargo constate un dommage lors de l'enlèvement du wagon, il revient au client de prouver que ni lui ni le tiers qu'il a mandaté ne sont responsables de la détérioration. S'il n'est pas en mesure d'apporter cette preuve, il répond du dommage et des frais supplémentaires qui en résultent pour CFF Cargo.

- 5.7 Une indemnité conforme aux «Prix et conditions de CFF Cargo SA» est perçue pour tout wagon ou unité de chargement commandé et déjà attribué, mais non utilisé.

Lorsqu'un wagon commandé et garanti n'est pas mis à disposition ou ne l'est pas en temps utile, la responsabilité est régie par les «Dispositions relatives à l'utilisation de wagons appartenant au chemin de fer».

- 5.8 En cas de dépassement des délais de chargement et de déchargement, une taxe de stationnement est perçue conformément aux «Prix et conditions de CFF Cargo SA». Si les wagons n'ont pas été restitués dans un délai de 30 jours, une indemnité pour perte de gain est facturée en complément.
- 5.9 Le client veille à ce que les tiers auxquels il fait appel respectent les règles prévues par les «Prix et conditions de CFF Cargo SA» relatives à la taxe de stationnement. À cet égard, CFF Cargo est en droit de faire valoir ses prétentions directement auprès du client. Le client est seul responsable de l'instruction de ces personnes.

#### **6 Chargement et déchargement**

- 6.1 Le client répond du chargement et du déchargement conformément à la «Directive de chargement de CFF Cargo».
- 6.2 CFF Cargo est en droit de vérifier la sécurité du chargement des wagons et unités de chargement. En cas de doute fondé quant au respect de la directive de chargement, CFF Cargo est autorisée à prendre les mesures qui s'imposent. Ceci est notamment le cas en présence d'un écart considérable entre la marchandise convenue et la marchandise effective, de dépassement du poids total autorisé ou lorsque la nature de la marchandise ou le chargement empêche le transport.
- 6.3 CFF Cargo est en droit de facturer au client les coûts occasionnés par la rectification du

chargement ou par le retard du transport et de faire valoir des dommages-intérêts.

- 6.4 Si le lieu de chargement ou de déchargement est sale, il convient de le nettoyer immédiatement. Le ramassage de résidus du chargement aux abords des voies est interdite. Le cas échéant, CFF Cargo assurera le nettoyage aux frais du client.
- 6.5 Tout éventuel dommage affectant la marchandise doit être annoncé immédiatement à CFF Cargo, téléphone 0800 707 100 (depuis la Suisse) ou 00800 7227 2224 (international).
- 6.6 CFF Cargo est en droit d'inspecter les dommages à tout moment.
- 6.7 CFF Cargo se réserve le droit de vérifier sur place si les wagons sont chargés et déchargés dans les règles de l'art.

## 7 Prescriptions douanières et autres prescriptions administratives

Si CFF Cargo ou ses mandataires se chargent de la mise en œuvre des prescriptions douanières et autres prescriptions administratives, le client doit rémunérer CFF Cargo pour ces services conformément aux «Prix et conditions de CFF Cargo SA», ainsi que pour les retards survenus dans leur mise en œuvre, qui ne sont pas imputables à CFF Cargo ou à ses mandataires. Il incombe au client de respecter les prescriptions relevant du droit douanier, ainsi que toutes les autres prescriptions légales.

## 8 Marchandises dangereuses

- 8.1 Le client doit respecter les prescriptions en vigueur pour le transport des marchandises dangereuses ainsi que la directive de CFF Cargo sur le transport de marchandises dangereuses.
- 8.2 CFF Cargo réceptionne des marchandises dangereuses ou les livre en présence d'une convention entre elle-même et l'expéditeur ou le destinataire sur la prise en charge des obligations en matière de sécurité et de surveillance.
- 8.3 Dans le cadre de sa part de responsabilité, le client libère CFF Cargo de toute obligation envers des tiers, liée au transport, à l'entreposage ou à tout autre traitement ainsi que de toute obligation découlant des caractéristiques de la marchandise et du non-respect du devoir de diligence incombant au client.

## 9 Facturation et paiement

- 9.1 Les factures sont payables immédiatement à échéance, sans escompte et conformément aux conditions de paiement. Le délai de paiement est généralement fixé dans le contrat individuel. À défaut, le délai de paiement est de 14 jours à compter de la date de la facture. Si le paiement n'intervient pas dans le délai imparti, le client est en demeure sans qu'un rappel de la part de CFF Cargo ne soit nécessaire. Le taux d'intérêt moratoire s'élève à 5% par an.
- 9.2 La facturation est hebdomadaire.
- 9.3 CFF Cargo est en droit d'exiger à tout moment des acomptes ou des sûretés (p. ex. garanties bancaires) dans le cadre du déroulement contractuel des transports.
- 9.4 Les réclamations doivent être adressées par courriel. L'objet de la réclamation doit être exposé dans le détail.

## 10 Responsabilité

- 10.1 CFF Cargo répond conformément aux dispositions légales exclusivement. Les dommages purement pécuniaires (y compris le gain manqué) sont exclus. Les limites de responsabilité définies par la loi sur le transport de marchandises, l'ordonnance sur le transport de marchandises et les RU CIM valent également pour les prétentions extra-contractuelles. Toute responsabilité pour les auxiliaires auxquels CFF Cargo fait appel pour exécuter ses obligations contractuelles est exclue dans la mesure permise par la loi. Les parties peuvent convenir des limites de responsabilité spéciales pour les marchandises dont le transport exige des mesures particulières ou est associé à des risques particuliers.
- 10.2 Les horaires communiqués au client ne constituent pas des conventions sur les délais de livraison au sens de l'art. 16 § 1 CIM.
- 10.3 Toute prétention en dommages-intérêts à l'encontre de CFF Cargo allant au-delà du cadre légal sont exclues.
- 10.4 Le client répond de tout dommage ainsi que des frais supplémentaires qui en résultent pour CFF Cargo, liés à un défaut constaté sur un wagon ajouté par ses soins, et doit indemniser CFF Cargo pour les dommages causés à des tiers. Une faute du détenteur du wagon conformément à l'art. 27 CUU n'est pas

requis. CFF Cargo n'est pas responsable des dommages à la marchandise transportée.

- 10.5 CFF Cargo est en droit de retirer un wagon du train et de facturer au client les frais ou retards de transport qui en résultent ainsi que de réclamer des dommages-intérêts lorsque le client a fourni un wagon équipé de semelles de frein en fonte grise.
- 10.6 Si un tel wagon n'est pas retiré, le client est responsable de toutes les prétentions (y compris les amendes selon la LPE) et charges supplémentaires occasionnées à CFF Cargo par la fourniture d'un tel wagon.
- 10.7 Si CFF Cargo n'est pas en mesure de fournir un service en raison d'une grève ou de l'absence de sillon (p. ex. interruption de l'exploitation, interruptions de tronçons, accidents, dangers imminents), toute responsabilité de cette dernière est exclue, à l'exception des prétentions en vertu de la CIM lorsque la marchandise a déjà été prise en charge par CFF Cargo. Est également exclue toute responsabilité résultant de l'impossibilité pour CFF Cargo de fournir un service en raison d'une réduction de l'approvisionnement énergétique.
- 10.8 Si CFF Cargo doit emprunter une voie de raccordement pour effectuer les transports, le client est responsable de la disponibilité auprès de CFF Cargo des prescriptions d'exploitation actuelles de la voie de raccordement avant l'acquisition de la prestation. En conséquence, toute modification des prescriptions d'exploitation doit également être communiquée à CFF Cargo suffisamment tôt avant l'acquisition de la prestation. Si CFF Cargo ne dispose pas des prescriptions d'exploitation actuelles au moment de l'émission du mandat de transport par le client, le transport ne peut pas être effectué et le client est responsable du travail supplémentaire occasionné à CFF Cargo ainsi que de tout autre dommage subi par CFF Cargo en raison de la non-exécution du transport.
- 10.9 Le client répond de ses propres erreurs et négligences ainsi que de celles de ses auxiliaires, notamment de tous les dommages résultant d'un emballage ou d'un chargement inappropriés. Il est également responsable des conséquences de toute inexactitude, imprécision ou absence de données concernant la maintenance ou l'ordre de transport ainsi que, de manière générale, de l'application incorrecte ou du manquement aux dispositions

douanières ou autres dispositions administratives et doit réparer les dommages causés à CFF Cargo du fait de ces manquements ou erreurs.

- 10.10 Si le client fournit un wagon dont le détenteur n'a pas adhéré au CUU, il endosse la responsabilité de ce dernier selon le CUU et indemnise totalement CFF Cargo en cas de sinistre.
- 10.11 Le client répond du transport de véhicules de chantier (marchandise sur ses propres roues) selon la «Directive concernant les exigences de sécurité pour le transport de véhicules de chantier (véhicules spéciaux)».
- 10.12 Pour le transport de locomotives (marchandise sur ses propres roues), le client répond de la sécurité lors de la mise à disposition. Le client est responsable de tous les dommages découlant d'une mise à disposition défectueuse de locomotives (mise à disposition pour le transport) par lui-même ou des tiers mandatés par ses soins.

## **11 Entité responsable de la maintenance (ECM)**

- 11.1 Conformément à l'art. 15 de l'appendice G (ATMF) de la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF), chaque wagon de marchandises doit être rattaché à une entité responsable de la maintenance (Entity in charge of maintenance, «ECM»). L'ECM doit en outre être certifiée.
- 11.2 Le client est tenu de s'assurer que les wagons qu'il fournit sont effectivement rattachés à une ECM et doit pouvoir produire l'attestation correspondant à la demande de CFF Cargo.
- 11.3 Si le client fournit un wagon non rattaché à une ECM, CFF Cargo est en droit d'exclure ce wagon du transport et de facturer au client les frais occasionnés.

## **12 Intégrité**

- 12.1 Les parties au contrat prennent toutes les mesures appropriées pour garantir la conformité à la loi et à la réglementation. Elles s'engagent en particulier à observer les règles et les principes définis dans le code de conduite des CFF (CFF Entreprise - Code de conduite CFF).
- 12.2 Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour lutter contre la corruption, afin qu'aucune libéralité illicite ou

aucun autre avantage ne soit proposé ou accepté.

- 12.3 Le client s'engage à prendre toutes les mesures requises pour éviter la conclusion d'accords illicites entre soumissionnaires aux dépens de CFF Cargo (p. ex. accords sur les prix, la répartition du marché et la rotation des mandats) et à s'abstenir de conclure de tels accords illicites entre soumissionnaires.
- 12.4 Le client transfère par contrat les obligations citées au présent chiffre aux tiers auxquels il fait appel dans le cadre de l'exécution du présent contrat.
- 12.5 En outre, le client prend acte du fait que tout manquement aux obligations prévues par les chiffres 2 et 3 entraîne généralement la résiliation anticipée du contrat par CFF Cargo pour justes motifs.

### **13 Confidentialité**

- 13.1 Les parties traitent de manière confidentielle l'ensemble des informations et des données issues de leur relation contractuelle, qui ne sont ni publiques, ni généralement accessibles, même si elles ne sont pas désignées en tant que telles. En cas de doute, toutes les informations et données doivent être traitées de manière confidentielle. L'obligation légale de renseigner reste réservée.
- 13.2 Ce principe s'applique déjà avant la conclusion du contrat et perdure après la fin de la relation contractuelle.
- 13.3 Le devoir de confidentialité est opposable aux tiers. Il n'y a pas de violation de l'obligation de confidentialité lorsque des informations confidentielles sont diffusées au sein du groupe de l'entreprise ou auprès de tiers impliqués, tels que les assureurs. C'est le cas lorsque le client a besoin de transmettre les dites informations en vue de l'exécution du contrat.

### **14 Protection des données**

- 14.1 Les parties s'engagent à observer les dispositions de la législation suisse sur la protection des données.
- 14.2 Les données personnelles ne peuvent être traitées que pour la finalité du contrat et dans l'étendue nécessaire à son exécution.
- 14.3 CFF Cargo demeure propriétaire exclusive de ses données à caractère personnel

fournies par elle-même ou pour son compte en lien avec le présent contrat.

- 14.4 Le client ne peut pas communiquer de données à caractère personnel de CFF Cargo sans son consentement écrit.
- 14.5 Le client s'engage à prendre et à mettre en œuvre en permanence toutes les mesures et précautions d'ordre technique et organisationnel économiquement raisonnables et appropriées (notamment à l'égard de ses collaborateurs) pour sécuriser les données (à caractère personnel) et les protéger contre tout traitement non autorisé ou illicite ainsi que contre la perte, la destruction ou la détérioration accidentelles.
- 14.6 Sur demande de CFF Cargo, particulièrement en cas de communication de données à caractère personnel hors de Suisse ou si le règlement général européen sur la protection des données (RGPD-UE) est applicable, le client traite les données à caractère personnel en vertu d'un accord supplémentaire sur la protection des données.

### **15 Prescription**

Sous réserve des dispositions légales impératives, toutes les prétentions envers CFF Cargo se prescrivent par un an. Le délai de prescription court à partir de la date de livraison de la marchandise transportée ou, en cas de perte, d'avarie ou de retard, à partir du jour où la livraison aurait dû avoir lieu.

### **16 Clause de sauvegarde**

Si une disposition de la convention de prestations ou de l'accord client s'avère nulle ou sans effet, la validité du reste du contrat concerné ne s'en trouve pas affectée. Les parties remplacent la disposition en question par une disposition valide qui soit la plus proche possible du but économique poursuivi initialement. Il en va de même en cas de lacune dans la réglementation.

### **17 Clause de transfert**

Si CFF Cargo transfère tout ou partie de ses activités à l'une de ses filiales, qu'il s'agisse d'une société détenue intégralement ou d'une joint venture, la relation contractuelle se poursuit avec la société en question, le client en étant alors avisé.

### **18 Droit applicable**

Le contrat est exclusivement régi par le droit suisse. L'application des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (conclue à Vienne le 11 avril 1980, CVIM) et des normes de renvoi du droit international privé est expressément exclue.

## 19 For

En cas de litige issu du contrat ou en relation avec ce dernier, le for exclusif est Bâle.

## II. E-Services

### 20 Champ d'application

Les «e-Services» (ci-après «e-Services») font partie des systèmes internes de gestion des commandes et de la production (notamment systèmes hôtes, systèmes de gestion des commandes et autres) (ci-après «système Cargo») de Chemins de fer fédéraux suisses CFF Cargo SA (ci-après «CFF Cargo»). Les présentes dispositions régissent l'utilisation des applications e-Services et des interfaces proposées (EDI, Cargo API et autres) ainsi que la collecte et la transmission électronique de données qui en découlent par toute personne s'étant fait enregistrer comme utilisateur (ci-après «client») via le masque de saisie Internet ou par des systèmes côté client qui emploient les interfaces proposées par CFF Cargo. Le client qui utilise e-Services en a accepté les conditions d'utilisation.

### 21 Prestations de service

E-Services permet aux clients d'échanger avec CFF Cargo, via Internet ou des interfaces, des données électroniques servant notamment à passer des ordres ou à communiquer les décisions du client relatives au chargement. Le client envoie les données à des fins de demande ou de transmission directement aux systèmes internes Cargo des CFF au moyen de masques de saisie ou d'interfaces. Les feed-back de CFF Cargo sont générés via les systèmes Cargo.

### 22 Accès

22.1 L'accès à e-Services s'effectue via Internet au moyen d'un fournisseur choisi par le client ou par le système du client, via une interface. Il incombe au client de se procurer le logiciel

de navigation et de mettre en place les interfaces.

22.2 Quiconque s'identifie par voie électronique en entrant un nom d'utilisateur et un mot de passe peut accéder aux prestations. Le mot de passe doit contenir au moins douze caractères (majuscules et minuscules) et au moins un caractère spécial. Toute personne s'identifiant de la manière précitée est considérée comme autorisée à utiliser e-Services, qu'elle soit ou non liée par contrat à CFF Cargo. CFF Cargo peut ainsi, sans autre contrôle, permettre à cette personne de procéder à des demandes dans le cadre de l'offre e-Services, et accepter de recevoir des ordres et des communications pour le client indiqué par ladite personne. Pour les e-Services payants, le prix doit en outre être payé. L'accès aux services complémentaires payants fait l'objet de règles distinctes.

22.3 Le client reconnaît comme étant siens tous les ordres qui ont été passés via e-Services avec ses caractéristiques d'identification ou avec celles de son mandataire. Toutes les instructions et les communications que CFF Cargo reçoit via e-Services sont considérées comme ayant été rédigées et validées par le client.

22.4 Les données sont transmises via le réseau Internet accessible à tous ou via l'interface. En acceptant les présentes conditions d'utilisation, le client assume les risques inhérents à la transmission électronique des données. Le client est conscient du fait que, malgré de nombreuses dispositions de sécurité, la confidentialité n'est pas garantie pour les données transmises via Internet. La protection des données est garantie par l'identification de l'utilisateur et le mot de passe.

### 23 Traitement et modification des ordres

Le client reconnaît comme étant siens tous les ordres qui ont été passés via API avec ses caractéristiques d'identification ou avec celles de son mandataire. En particulier, un client ne peut pas invoquer qu'une communication aurait été envoyée à CFF Cargo à son insu ou contre sa volonté. Toutes les instructions et les communications que CFF Cargo reçoit via API sont considérées comme ayant été rédigées et validées par le client.

CFF Cargo vérifie les données réceptionnées et se réserve le droit de refuser des ordres, en partie ou en totalité. Le client a la possibilité d'annuler ou de modifier un ordre

qui n'a pas encore été exécuté en envoyant une information écrite (lettre, e-mail) au Service à la clientèle, Bahnhofstrasse 12, 4600 Olten.

## **24 Devoir de diligence du client**

- 24.1 Le client est tenu de garder secret son mot de passe et de le protéger contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Il doit régulièrement le modifier, en particulier s'il s'aperçoit ou soupçonne que des tiers non autorisés l'utilisent ou en ont eu connaissance. Le client est responsable des risques découlant d'une utilisation abusive des caractéristiques d'identification (identifiant et mot de passe de l'utilisateur) communiquées aux mandataires. Le client doit se déconnecter en cliquant sur le bouton «Quitter» du portail e-Services pour éviter tout accès non autorisé.
- 24.2 En cas de transmission des données d'accès, la marche à suivre est consignée dans le document «Habilitation des tiers». Téléchargement du formulaire à l'adresse suivante: [Formulaires](#) | CFF Cargo.

## **25 Devoir de diligence de CFF Cargo**

- 25.1 En principe, CFF Cargo ne connaît pas le mot de passe du client. Si le client lui communique toutefois son mot de passe, CFF Cargo s'engage à le garder secret et à le protéger contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Si le mot de passe est divulgué à CFF Cargo dans le cadre de prestations de support, le client est tenu de le modifier sans délai au terme de l'intervention.
- 25.2 Dans le cadre des limites techniques, CFF Cargo est tenue de garantir un haut niveau de disponibilité du système. Pour ce faire, des travaux de maintenance planifiés sont régulièrement effectués. Pendant ces travaux, le système est partiellement indisponible. En dehors des périodes de maintenance, CFF Cargo garantit une disponibilité du système d'au moins 95%. En revanche, CFF Cargo n'a aucune influence sur la disponibilité d'Internet.
- 25.3 CFF Cargo s'engage à archiver toutes les données clients importantes pendant la durée des délais fixés par la loi.
- 25.4 En matière de protection des données personnelles, la déclaration sur la protection des données de CFF Cargo s'applique. Celle-ci peut être consultée à l'adresse suivante:

<https://www.sbbcargo.com/fr/meta/legal-lines/protection-des-donnees.html>

## **26 Annonces via e-Services**

- 26.1 Un ordre, une commande ou une autre communication arrivant chez CFF Cargo via e-Services à la même force légale qu'une communication transmise sous une autre forme écrite, comme une lettre. En particulier, un client ne peut pas invoquer qu'une communication aurait été envoyée à CFF Cargo à son insu ou contre sa volonté.
- 26.2 Les données doivent figurer dans les champs prévus à cet effet. Si le client découvre que des données manquent ou sont incomplètes, il lui incombe de les corriger. Si CFF Cargo découvre que des données manquent ou sont incomplètes, elle en informe si possible le client. Il n'existe cependant aucune obligation en la matière. Si le client réagit en fournissant des données complémentaires et que ces dernières n'arrivent pas chez CFF Cargo au moins 90 minutes avant le début du transport, l'exécution ponctuelle de l'ordre ne peut pas être garantie.

## **27 Durée, modification et expiration de l'accord**

- 27.1 Les conditions d'utilisation entrent en vigueur avec l'enregistrement et la déclaration d'acceptation par le client par le biais de CIS-online, via l'enregistrement pour l'utilisation de CFF Cargo Digital et par une convention d'interface avec le client, et restent valables pour une durée indéterminée. CFF Cargo et le client peuvent résilier la convention d'utilisation des e-Services et/ou de l'interface ainsi conclue par courrier recommandé, moyennant un préavis d'un mois. Dans tous les cas, la convention prend fin à l'expiration de la convention de transport entre CFF Cargo et le client.
- 27.2 CFF Cargo se réserve le droit de modifier en tout temps l'offre de prestations disponible via e-Services ainsi que les conditions d'utilisation. Les modifications sont communiquées au client de manière adéquate. Toute opposition éventuelle est considérée comme résiliation de la convention.

## 28 **Ordre de transport et contrat de transport**

28.1 En cas de réservation via CFF Cargo Digital eBooking, un contrat de transport entre le client et CFF Cargo est réputé conclu dès que la commande est confirmée. CFF Cargo ne donne pas de confirmation supplémentaire de l'ordre de transport transmis par le client.

28.2 En trafic intérieur, la transmission de l'ordre de transport rend superflu l'établissement d'une lettre de voiture en version papier.

## 29 **Délai de transmission de l'ordre de transport**

L'ordre de transport complet doit être transmis à CFF Cargo avant le départ du train souhaité par le client, au plus tard dans le délai prévu dans le descriptif du produit concerné. En cas d'interruption de l'échange électronique de données, le client est tenu d'informer le Service à la clientèle aussi rapidement que possible, afin que l'ordre puisse néanmoins parvenir à CFF Cargo par courrier électronique 90 minutes avant le départ du train voulu. Si moins de 90 minutes séparent la réception de la notification ou l'ordre du départ du train, CFF Cargo ne peut pas garantir que l'ordre sera exécuté en temps voulu. En cas de litige, il incombe au client de prouver que la communication est parvenue à temps à CFF Cargo.

## 30 **Responsabilité pour les e-Services**

30.1 CFF Cargo décline toute responsabilité concernant ce qui suit:

- l'exactitude et l'exhaustivité des informations saisies et transmises, notamment les données RID et les données d'envoi spécifiques aux douanes;
- les dommages causés par le logiciel que le client utilise ou par le fournisseur d'accès (exploitant du réseau) qu'il a choisi;
- tout conseil fourni à la demande du client dans le cadre de l'acquisition de logiciels;
- les dommages dus à une installation de télécommunication défectueuse ou une intervention illégale sur cette dernière, notamment en cas d'erreur de transmission, de défaut technique, d'interruptions et de pannes;
- les dommages résultant de l'utilisation d'Internet;

→ tout support de données fourni par ses soins ou tout logiciel téléchargé sur Internet.

30.2 Les mesures de sécurité (p. ex. protection antivirus, accès, etc.) à appliquer au terminal relèvent de la responsabilité du client. CFF Cargo décline toute responsabilité pour les dommages liés à des mesures de sécurité inexistantes ou insuffisantes.

30.3 En ce qui concerne les dommages résultant d'une négligence lors de l'utilisation au sens des chiffres 24 et 25, il incombe au client d'en apporter la preuve.

30.4 Le client assume tout risque de perte, de retard ou de doublons dans la communication des messages, ordres ou commandes.

## 31 **Blocage de l'accès**

31.1 Le client peut faire bloquer son accès aux e-Services. À cet effet, une simple communication écrite (e-mail) de sa part suffit. Les ordres passés avant cette date seront néanmoins considérés comme valables et seront exécutés.

31.2 CFF Cargo se réserve le droit de bloquer l'accès à e-Services. Ceci est notamment possible lorsque le client présente des retards de paiement ou lorsqu'il n'y a plus de garantie.

## 32 **Validité des réservations de wagons**

En établissant une identification de réservation pour une réservation de wagons effectuée via e-Services, CFF Cargo notifie qu'elle l'a reçue.

## 33 **Statut de réservation**

Il est possible de consulter à tout moment le statut d'une réservation au moyen des e-Services correspondants, en respectant les conditions-cadres mentionnées au ch. 29.

L'API Cargo envoie des notifications aux clients sur les événements tels que les changements d'état des ordres en utilisant un point d'ancrage web avec des fonctions de rappel (dites «callbacks»). Il n'est pas permis d'effectuer des requêtes périodiques pour constater les changements de statut («scrutation» ou «polling»).

## **34 Modifications de l'API**

- 34.1 CFF Cargo est et demeure en droit de modifier, de développer ou d'arrêter l'API ou son fonctionnement en tout temps, pour de justes motifs. CFF Cargo informera l'utilisateur et s'efforcera de lui accorder un délai raisonnable.
- 34.2 Il appartient à l'utilisateur d'effectuer à ses frais les éventuelles adaptations nécessaires dans ses systèmes suite aux modifications de l'API. Si l'on ne peut raisonnablement exiger de l'utilisateur qu'il effectue ces adaptations et s'il n'est pas apte ou disposé à les mettre en œuvre, il est tenu de cesser immédiatement d'utiliser l'API. Les modifications de ce type ne font naître aucune prétention envers CFF Cargo pour l'utilisateur.
- 34.3 Le concept de gestion des versions de l'API distingue deux types de version: les versions majeures et les versions mineures. Une version majeure indique que l'API a été mise à jour avec une modification incompatible (c'est-à-dire que le client doit éventuellement être adapté). Une version mineure indique que l'API a été mise à jour, cette mise à jour ne contenant pas de modifications incompatibles (le client ne doit pas être adapté). Les fonctions et structures de données obsolètes sont signalées «deprecated» et seront supprimées au plus tôt lors de la prochaine version majeure. Afin de permettre une migration harmonieuse entre les versions, deux versions majeures sont exploitées en parallèle. Lorsqu'une nouvelle version majeure est publiée, l'ancienne version continue d'être disponible.

## **35 Conditions d'utilisation/nombre et fréquence des consultations de l'API**

- 35.1 L'utilisateur doit limiter au strict minimum nécessaire le nombre et la fréquence des consultations de l'API, en particulier des fonctions servant à obtenir des informations actuelles sur le transport.
- 35.2 Si son utilisation de l'API engendre des coûts excessifs pour CFF Cargo ou détériore la performance des applications internes de CFF Cargo, cette dernière est en droit de restreindre l'utilisation de l'API par l'utilisateur.
- 35.3 L'utilisateur n'est pas autorisé à utiliser la version productive de l'API à des fins de développement ou de test. CFF Cargo met à disposition des versions alternatives de l'API pour ce genre d'opérations.

- 35.4 Le nombre et la fréquence de consultations autorisés par fonction, unité de temps et utilisateur sont indiqués dans la référence développeur, qui est mise à disposition du client dans le cadre du raccordement à l'API. L'utilisateur doit prendre des mesures techniques aptes à garantir le respect de ces restrictions d'utilisation. Si l'utilisateur dépasse ces limites quant à la consultation de l'API, CFF Cargo est en droit d'interrompre l'utilisation de l'API par l'utilisateur pour le solde de la période concernée ou de restreindre l'utilisation d'une autre manière.

## **36 Droit applicable et for**

La présente convention est exclusivement soumise au droit suisse. Le for est Bâle-Ville.

**Chemins de fer fédéraux suisses CFF Cargo SA**  
Service clientèle  
Bahnhofstrasse 12 4600 Olten Suisse  
Téléphone Suisse 0800 707 100 Téléphone Europe 00800 7227 2224  
cargo@sbbcargo.com - www.sbbcargo.com/fr