

## Punti di servizio per soluzioni clienti nel traffico a carri completi.

### Disposizioni

Valevole dal 1.1.2025

---

### Riepilogo / indice

---

<b>1</b>	<b>Aspetti generali</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Punti di servizio per soluzioni clienti</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Quantità prevista e quantità minima</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Durata</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Varie</b>	<b>3</b>

## 1 Aspetti generali

- 1.1 Il presente documento definisce le disposizioni per le prestazioni di trasporto erogate nel traffico a carri completi da e/o verso un punto di servizio per soluzioni clienti.
- 1.2 I punti di servizio per soluzioni clienti sono suddivisi in due categorie: punti di servizio per soluzioni clienti Fix e punti di servizio per soluzioni clienti Flex. Per entrambe le categorie si applicano in parte condizioni e disposizioni diverse (v. a questo proposito il capitolo 2).
- 1.3 I punti di servizio per soluzioni clienti sono pubblicati sulla pagina di [ricerca punti di servizio](#) di FFS Cargo e contrassegnati come tali.
- 1.4 Tutti le condizioni e i parametri correlati alle prestazioni di trasporto da e/o verso un punto di servizio per soluzioni clienti sono disciplinati nell'ambito di un accordo con il cliente.
- 1.5 I punti di servizio per soluzioni clienti vengono controllati annualmente da FFS Cargo a scopo di verificarne il mantenimento.

## 2 Punti di servizio per soluzioni clienti

### 2.1 Soluzione clienti Fix (KL Fix)

Questa categoria di punti di servizio nel traffico a carri completi prevede tracce e finestre temporali di servizio fisse nel sistema di prenotazione di FFS Cargo. Se il cliente dispone di un accordo valido per le prestazioni di trasporto da e/o verso un punto di servizio per soluzioni clienti Fix, la prestazione di trasporto può essere prenotata dal cliente nel sistema di prenotazione di FFS Cargo. La categoria del punto di servizio è definita nell'accordo con il cliente.

### 2.2 Soluzione clienti Flex (KL Flex)

Questa categoria di punti di servizio nel traffico a carri completi non prevede tracce e finestre temporali di servizio fisse nel sistema di prenotazione di FFS Cargo. Se il cliente dispone di un accordo valido per le prestazioni di trasporto da e/o verso un punto di servizio per soluzioni clienti Flex, la prestazione di trasporto deve essere richiesta al più tardi 14 giorni prima della data di trasporto desiderata attraverso il sistema di prenotazione di FFS Cargo. Successivamente, la fattibilità della richiesta sarà verificata da FFS Cargo. L'accettazione o il rifiuto del servizio di trasporto richiesto saranno comunicati da FFS Cargo attraverso il sistema di prenotazione. La categoria del punto di servizio è definita nell'accordo con il cliente.

2.3 L'applicazione di un punto di servizio per soluzioni clienti avviene soltanto se i parametri «Orari di servizio» e «Frequenza di servizio», nonché le condizioni «Quantità prevista e quantità minima» e «Ulteriori condizioni individuali», così come un'eventuale «Partecipazione finanziaria per il mantenimento del punto di servizio» sono stati concordati con un cliente principale. Le condizioni vengono definite in un accordo con il cliente.

2.4 In linea di massima, il cliente principale rappresenta il cliente con le quantità maggiori nel punto di servizio per soluzioni clienti e viene definito nel relativo accordo. I parametri e le condizioni validi presso un punto di servizio sono definiti insieme al cliente principale.

2.5 I parametri concordati con il cliente principale vengono trasferiti ai clienti secondari. Anche con loro viene stipulata una quantità prevista e una quantità minima. Inoltre, è possibile concordare con i clienti secondari una partecipazione finanziaria per il mantenimento del punto di servizio.

### 3 Quantità prevista e quantità minima

- 3.1 La quantità prevista descrive la quantità auspicata dal cliente per le prestazioni che FFS Cargo dovrà fornire presso il punto di servizio per soluzioni clienti.
- 3.2 La quantità minima è pari all'80% della quantità prevista e corrisponde al minimo economicamente necessario per FFS Cargo. Se la quantità minima non viene raggiunta, non vi è alcuna fatturazione successiva per la durata del contratto con il cliente.
- 3.3 La quantità prevista e la quantità minima di un punto di servizio per soluzioni clienti viene fissata tra il cliente e FFS Cargo e definita nell'accordo con il cliente. Ciò vale indipendentemente da, ma non in aggiunta ad altri accordi sulle quantità in essere tra il cliente e FFS Cargo.

### 4 Durata

- 4.1 La durata delle prestazioni di trasporto da e/o verso un punto di servizio per soluzioni clienti è di un anno ed è definita nell'accordo con il cliente.
- 4.2 Il punto di servizio per soluzioni clienti viene controllato annualmente da FFS Cargo a scopo di verificarne il mantenimento. Si applicano le statistiche di FFS Cargo. Quando possibile, il punto di servizio per soluzioni cliente viene mantenuto nel traffico a carri completi di FFS Cargo per un ulteriore anno.
- 4.3 Se per l'anno successivo non si raggiunge un accordo con il cliente principale, FFS Cargo esaminerà altre opzioni per il mantenimento del punto di servizio nel traffico a carri completi. Se non si trova un'alternativa, la conseguenza è la sospensione del punto di servizio. Inoltre, FFS Cargo si riserva il diritto di sospendere la prestazione da e/o verso un punto di servizio per soluzioni clienti in caso di mutamento delle condizioni quadro (ad es. perdita del cliente principale nella regione, erosione delle quantità, adeguamento delle strategie ecc.) e dopo aver verificato eventuali alternative.

### 5 Varie

- 5.1 Le partecipazioni finanziarie concordate in relazione a un punto di servizio per soluzioni clienti sono soggette alla compensazione del rincaro conformemente al documento pubblicato «[Prezzi e condizioni di FFS Cargo SA](#)».

#### Versioni linguistiche:

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