

Cargo Rail Svizzera.

Descrizione del prodotto

Valevole dal 1.1.2025

Cargo Rail Svizzera è il prodotto per il trasporto di singoli carri e gruppi di carri sulla rete del traffico interno svizzero. *Cargo Rail 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 Rail 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 offerta, sempre senza oneri supplementari per la manovra.

La rete offerta è composta da punti di servizio standard e punti di servizio con accordi specifici per il cliente di entrambe le categorie «Flex» e «Fix». Le condizioni per i servizi nei punti di servizio per soluzioni cliente si discostano in parte da quelle dei punti di servizio standard e sono stabilite nelle disposizioni «Punti di servizio per soluzioni cliente nel traffico a carri completi»:

<https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto.html>

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.

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 Cargo Rail offerta:
<https://www.sbbcargo.com/it/offerta.html>

Presso le maggiori stazioni, il prodotto *Cargo Rail Svizzera* offre diversi arrivi e partenze al giorno. Fanno eccezione le stazioni più piccole, servite solo una volta al giorno. 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

Con *Cargo Rail Svizzera*, le spedizioni vengono consegnate in genere il giorno lavorativo successivo (giorno A - giorno B). Le informazioni sugli orari sono disponibili in «Cargo Digital».

Per il trasporto nella rete Cargo Rail, i carri devono avere una velocità di marcia pari ad almeno 100 km/h. In caso contrario, non è possibile garantire il trasporto.

3 Prenotazione e condizioni di trasporto

3.1 Prenotazione e termini di prenotazione

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

- ➔ Trasmissione dei dati dell'ordine a «Cargo Digital» tramite le interfacce IT API.
- ➔ Prenotazione scritta al 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 di una prenotazione singola da e/o verso punti di servizio standard e punti di servizio per soluzioni cliente Fix

Le prenotazioni di trasporti possono essere effettuate nel sistema di prenotazione di FFS Cargo a partire da 14 giorni prima del trasporto e fino a 90 minuti prima dell'inizio del 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 30 minuti prima dell'inizio della finestra temporale di servizio, la prenotazione deve essere conclusa in *Cargo Rail 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 collettiva (prenotazione di contingenti)

Per le spedizioni periodiche e ricorrenti è possibile predisporre contingenti fino a 20 giorni prima del primo 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

Termini di prenotazione con provenienza da e/o con partenza da punti di servizio per soluzioni cliente Flex

Per prenotazioni con provenienza da e/o con partenza da un punto di servizio per soluzioni clienti «Flex» è richiesto un preavviso di 14 giorni tramite «Cargo Digital» per il trasporto desiderato.

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 di una prenotazione che comportano una nuova catena di trasporto (data, finestra di servizio, collegamento) richiedono uno storno e una nuova prenotazione e sono pertanto a pagamento.

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, per ragioni operative, FFS Cargo non ritira una spedizione prenotata entro 24 ore dal termine della finestra temporale di servizio confermata inizialmente al cliente, questi 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

FFS Cargo addebiterà al cliente un supplemento («no show», «less show») di CHF 250.- a carro per i carri mancanti dalla prenotazione vincolante, per i quali FFS Cargo non ha ricevuto una comunicazione di disdetta entro l'inizio dell'orario di servizio.

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, i dati delle merci devono essere in possesso del servizio clienti 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 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 dell'ordine 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 per anno civile 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.
