

Condizioni generali di FFS Cargo SA (CG Trasporti di merci FFS Cargo SA)

I. Trasporti di merci in Svizzera e trasporti internazionali di merci

II. E-Services

I. Trasporti di merci

1 Campo d'applicazione

1.1 Le condizioni generali regolano il rapporto tra la Ferrovie federali svizzere FFS Cargo SA (in seguito «FFS Cargo») e i suoi clienti per prestazioni di trasporto, prestazioni supplementari e prestazioni di servizio. Esse si applicano ai trasporti nazionali e internazionali offerti da FFS Cargo e dalle sue società affiliate. Inoltre, per trasporti eseguiti da FFS Cargo tra stazioni sul territorio svizzero si applicano la legge e l'ordinanza svizzere sul trasporto di merci, anche se il convoglio transita sul territorio di uno Stato confinante. Per i trasporti internazionali si applicano le Regole uniformi concernenti il contratto di trasporto internazionale per ferrovia delle merci (CIM).

1.2 Fa fede la versione più recente in lingua tedesca del documento «CG Trasporti di merci FFS Cargo SA» (disponibile sul sito <https://www.sbbcargo.com/it/-centro-clienti/documenti/cg-diritto.html>). La traduzione delle condizioni generali in francese e in italiano ha scopo puramente informativo.

1.3 Le condizioni generali di contratto del cliente si applicano solo se esplicitamente concordato per iscritto dai partner contrattuali.

1.4 L'indirizzo di corrispondenza di FFS Cargo è disponibile all'indirizzo www.sbbcargo.com.

2 Disposizioni e direttive rilevanti

2.1 A complemento delle condizioni generali di contratto si applicano le seguenti condizioni, direttive e istruzioni nella loro versione di volta in volta vigente, consultabile all'indirizzo <https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto.html>:

- «Prezzi e condizioni FFS Cargo SA»
- «Disposizioni per l'utilizzo di carri merci di proprietà della ferrovia»

→ «Disposizioni per l'utilizzo di carri merci di altri detentori»

→ «Disposizioni di sicurezza»

→ «Codice di condotta FFS»

2.2 In relazione all'utilizzo di vagoni si applica il «Contratto uniforme d'utilizzazione dei carri merci» (CUU).

3 Convenzione sulle prestazioni e contratti di trasporto

3.1 La base per le prestazioni di FFS Cargo da fornire è costituita dalla convenzione sulle prestazioni con i contratti con il cliente integrati e gli elementi contrattuali ai sensi del punto 2.1. Questa convenzione contiene i dati fondamentali necessari per la stipulazione di un contratto di trasporto. Se non è presente un'offerta, si applicano i prezzi e le condizioni indicati nella cifra 2.

3.2 I contratti di trasporto si perfezionano quando il cliente ha trasmesso un ordine di trasporto a FFS Cargo e questo ordine è stato accettato. Sono fatti salvi accordi di altro tipo nella convenzione sulle prestazioni.

3.3 Il contratto di trasporto termina con il recapito della merce al punto di consegna concordato e con la sua presa in consegna da parte del destinatario. Restano salvi gli altri accordi previsti dal contratto con il cliente. Se il destinatario non prende in consegna la merce nei termini stabiliti, FFS Cargo chiederà istruzioni al mittente. Eventuali costi supplementari a carico di FFS Cargo dovranno essere assunti dal cliente.

3.4 Il contratto di trasporto può essere modificato con una disposizione successiva nel rispetto delle condizioni stabilite dalle norme in materia di trasporto. Per la modifica sarà prelevata una tassa. La disposizione deve essere trasmessa a FFS Cargo in forma elettronica.

3.5 FFS Cargo si riserva il diritto di far eseguire il trasporto da un «vettore sostituito» ai sensi dell'art. 3 CIM.

4 Lettera di vettura e ordine di trasporto

- 4.1 Nell'ambito del traffico internazionale, il cliente s'impegna a consegnare al trasportatore, per tempo prima dell'esecuzione del trasporto, per ogni spedizione, una lettera di vettura CIM internazionale debitamente compilata oppure a fornire tutti i dati necessari per il corretto allestimento di una tale lettera di vettura.
- 4.2 L'ordine di trasporto deve essere trasmesso elettronicamente tramite gli e-Services. L'ordine deve riportare tutte le informazioni necessarie per la debita esecuzione del trasporto.
- 4.3 FFS Cargo non è tenuta a verificare il contenuto delle spedizioni. Se il carico contiene merci diverse da quelle indicate nella lettera di vettura, FFS Cargo può rifiutare il trasporto e addebitare al cliente i costi sostenuti. FFS Cargo si riserva il diritto di annullare unilateralmente il contratto con il cliente.

5 Carri, unità di carico e attrezzature di carico di FFS Cargo

- 5.1 FFS Cargo mette a disposizione carri, unità di carico e attrezzature di carico per il trasporto, se disponibili. FFS Cargo si riserva il diritto di fornire carri simili qualora il tipo di carro desiderato dal cliente non sia disponibile.
- 5.2 Prima delle operazioni di carico, il cliente deve controllare che i carri, le unità di carico e le attrezzature di carico messi a sua disposizione siano idonei allo scopo previsto a norma di contratto, verificando inoltre che non evidenzino palesi difetti, compresa la sporcizia. Il cliente dovrà presentare immediatamente al team Cargo Produzione regionale eventuali contestazioni.
- 5.3 Il cliente è tenuto a utilizzare i carri, le unità di carico e le attrezzature di carico che gli sono stati affidati esclusivamente per lo scopo previsto.
- 5.4 Il cliente è responsabile dello svuotamento e della pulizia completi dei carri e delle unità di carico scaricate e della presenza di tutti gli elementi sciolti.
- 5.5 Il cliente risponde per tutti i danni ai carri, alle unità di carico e alle attrezzature di carico causati da lui o da terzi da lui incaricati ed è tenuto a notificarli immediatamente al team Cargo Produzione regionale.

- 5.6 Il cliente non risponde per i danni imputabili a un difetto che era già presente al momento della consegna e che era stato immediatamente notificato a FFS Cargo. Se non viene effettuata alcuna notifica e al momento del ritiro del carro FFS Cargo constata un danno, il cliente deve provare che il danno non è stato arrecato da lui o da un terzo da lui incaricato. Se il cliente non è in grado di fornire tale prova, egli risponde per il danno e l'onere supplementare che ne risulta per FFS Cargo.
- 5.7 Per unità di carico o carri ordinati e già assegnati, ma che non vengono utilizzati sarà prelevato un compenso conformemente alle disposizioni «Prezzi e condizioni FFS Cargo SA».

Se un carro ordinato e garantito non è disponibile o non lo è per tempo, la responsabilità è stabilita secondo le «Disposizioni di utilizzo di carri merci di proprietà della ferrovia».

- 5.8 In caso di superamento dei termini di carico e scarico sarà prelevata una tassa di sosta dei carri conformemente alle disposizioni «Prezzi e condizioni FFS Cargo SA». Se la restituzione del carro non avviene entro 30 giorni, sarà inoltre fatturata un'indennità per mancato trasporto.
- 5.9 Il cliente garantisce che le norme «Prezzi e condizioni FFS Cargo SA» relative alla tassa di sosta dei carri siano rispettate da terzi da lui incaricati. FFS Cargo è autorizzata a far valere eventuali pretese in merito direttamente nei confronti del cliente. Il cliente è l'unico responsabile dell'istruzione di queste persone.

6 Carico e scarico

- 6.1 Il cliente è responsabile per il carico e lo scarico conformemente alle «Direttive per il carico FFS Cargo».
- 6.2 FFS Cargo è autorizzata a verificare che carri e unità di carico siano caricate in modo sicuro per l'esercizio. In caso di fondato dubbio in merito al rispetto delle direttive di carico, FFS Cargo è autorizzata ad adottare le misure necessarie. Sussiste un fondato dubbio se esiste una notevole divergenza tra il carico concordato e quello effettivo, il peso totale ammesso è superato o il trasporto è impedito dal tipo di merce o dalla modalità di carico.
- 6.3 FFS Cargo è autorizzata a fatturare al cliente i costi per il riordino del carico o per i ritardi subiti dal trasporto e a rivendicare il risarcimento dei danni.

- 6.4 Se la zona di carico o scarico viene sporcata, deve essere immediatamente pulita. È vietato depositare resti del carico nella zona dei binari. È inoltre vietato il ricovero non autorizzato di veicoli, unità di carico o altri oggetti nell'area dell'impianto di carico e scarico. L'eventuale pulizia o sgombero dell'area di binari o la zona di carico o scarico da parte di FFS Cargo sarà addebitata al cliente.
- 6.5 Eventuali danni alle merci devono essere segnalati immediatamente a FFS Cargo, telefono 0800 707 100 (dalla Svizzera) o 00800 7227 2224 (chiamate internazionali).
- 6.6 FFS Cargo ha diritto di visionare i danni in qualsiasi momento.
- 6.7 FFS Cargo si riserva il diritto di verificare in loco che il carico e lo scarico dei carri siano effettuati in modo opportuno.

7 Prescrizioni doganali e altre prescrizioni amministrative

Se FFS Cargo o i suoi incaricati adempiono le prescrizioni doganali o altre prescrizioni amministrative, il cliente deve corrispondere a FFS Cargo un indennizzo ai sensi del documento «Prezzi e condizioni FFS Cargo SA» per tali prestazioni e per i ritardi nel loro adempimento non causati da FFS Cargo o dai suoi incaricati. L'adempimento delle prescrizioni doganali e di tutte le altre prescrizioni di legge compete al cliente.

8 Merci pericolose

- 8.1 Il cliente deve rispettare le relative prescrizioni in materia di merci pericolose e le direttive per il trasporto di merci pericolose di FFS Cargo.
- 8.2 FFS Cargo accetta merci pericolose o le consegna se con il mittente o con il destinatario è stata concordata l'assunzione degli obblighi di sicurezza e di custodia sino al ritiro o a partire dall'approntamento.
- 8.3 Entro i limiti della propria quota di responsabilità, il cliente esonera FFS Cargo da tutti gli obblighi insorti nei confronti di terzi durante il trasporto, la custodia o altro trattamento e riconducibili alla particolarità delle merci e alla mancata osservanza degli obblighi di diligenza che spettano al cliente.

9 Fatturazione e pagamento

- 9.1 Le fatture devono essere immediatamente saldate alla scadenza in base alle condizioni di pagamento e senza detrazioni. Il termine di pagamento è di regola stabilito nel contratto individuale. In caso contrario, si applica un termine di pagamento di 14 giorni dalla data di fatturazione. Se il pagamento non avviene entro il termine di pagamento, il cliente cade in mora, senza bisogno di alcun sollecito da parte di FFS Cargo. Il tasso d'interesse di mora è pari al 5% p.a..
- 9.2 La fatturazione viene effettuata mensilmente.
- 9.3 FFS Cargo ha il diritto di richiedere in ogni momento pagamenti anticipati o prestazioni di garanzia (ad es. garanzie bancarie) nell'ambito dello svolgimento contrattuale di trasporti.
- 9.4 I reclami devono essere inviati via e-mail. Il reclamo deve essere dettagliatamente motivato.

10 Responsabilità

- 10.1 FFS Cargo risponde esclusivamente in base alle disposizioni di legge. Sono esclusi i puri danni patrimoniali (in particolare il mancato guadagno). Le limitazioni della responsabilità conformemente alla legge sul trasporto di merci, all'ordinanza sul trasporto di merci e alle CIM si applicano anche per pretese extracontrattuali. La responsabilità per le persone ausiliarie coinvolte da FFS Cargo per l'adempimento dei propri obblighi contrattuali è esclusa nella misura consentita dalla legge. Per merci, il cui trasporto richiede misure particolari o è connesso a rischi particolari possono essere concordate limitazioni speciali della responsabilità.
- 10.2 Gli orari comunicati al cliente non costituiscono accordi sui termini di resa ai sensi dell'art. 16 §1 CIM.
- 10.3 Sono escluse pretese di risarcimento nei confronti di FFS Cargo che vanno oltre ai diritti di legge.
- 10.4 Il cliente risponde di qualsiasi danno e delle conseguenti spese supplementari sostenute da FFS Cargo e riconducibili a un difetto del carro che il cliente ha fornito ed è tenuto a sollevare FFS Cargo dai costi connessi a danni di terzi. Non è necessaria una colpa del detentore del carro secondo l'art. 27 del CUU. È esclusa qualsiasi responsabilità di FFS Cargo per danni alla merce trasportata.

- 10.5 FFS Cargo è autorizzata a scartare un carro e ad addebitare al cliente i costi o i ritardi del trasporto che ne derivano nonché a richiedere il risarcimento dei danni se il cliente ha messo a disposizione un carro con ceppi dei freni in ghisa.
- 10.6 Qualora il carro con ceppi dei freni in ghisa fornito dal cliente non venisse scartato, il cliente risponde di tutte le pretese (comprese le multe ai sensi della LPAmb) e degli eventuali costi aggiuntivi derivanti a carico di FFS Cargo.
- 10.7 FFS Cargo non risponde dei danni causati da circostanze impreviste di cui FFS Cargo non può essere ritenuta responsabile e le cui conseguenze sono inevitabili. Tali circostanze comprendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: guerra, sommossa, sabotaggio, catastrofe naturale, gelo, incendio, esplosione, boicottaggio, sciopero, serrata, occupazione del posto di lavoro, interruzione dell'infrastruttura ferroviaria, interruzione di corrente, pandemia. In questi casi, FFS Cargo ha il diritto di sospendere l'esecuzione del contratto (in tutto o in parte) per la durata dell'evento. Se FFS Cargo non può garantire la prestazione a causa di tracce non disponibili (ad es. interruzione dell'esercizio, chiusura di tratte, incidenti, pericolo imminente), la responsabilità è esclusa, ad eccezione delle pretese ai sensi del CIM, qualora la merce fosse già stata presa in consegna da FFS Cargo. La responsabilità è esclusa anche nel caso in cui per FFS Cargo non sia possibile fornire una prestazione a causa dell'approvvigionamento energetico ridotto.
- 10.8 Se FFS Cargo deve utilizzare un binario di raccordo per effettuare il trasporto, il cliente è tenuto ad assicurarsi che FFS Cargo disponga del consenso proprietario del binario di raccordo per l'utilizzo dello stesso e delle norme di esercizio vigenti per il binario di raccordo prima dell'appalto del servizio. Di conseguenza, anche eventuali modifiche al regolamento operativo deve essere comunicata a FFS Cargo in tempo utile prima dell'utilizzo della prestazione. Se al momento dell'ordine di trasporto da parte del cliente a FFS Cargo non sono disponibili il regolamento d'esercizio in vigore e/o l'autorizzazione all'utilizzo del binario di raccordo, il trasporto non può essere effettuato e il cliente è responsabile dei costi aggiuntivi sostenuti da FFS Cargo e di eventuali altri danni subiti da FFS Cargo a causa della mancata esecuzione del trasporto. Il cliente garantisce l'esistenza e il mantenimento di un'adeguata assicurazione di responsabilità civile del proprietario del binario di raccordo per danni alle persone e alle cose, nonché per le perdite finanziarie conseguenti in relazione al binario di raccordo. Il proprietario è responsabile nei confronti di FFS Cargo per eventuali danni subiti da FFS Cargo a causa della mancanza o dell'inadeguatezza della copertura assicurativa. L'importo della garanzia si basa sui rischi del traffico effettuato sul raccordo e deve essere di almeno 5 milioni di franchi svizzeri per evento e per anno civile (art. 38 cpv. 2 OTM).
- 10.9 Il cliente risponde dei propri errori e delle proprie mancanze, nonché di quelli dei suoi ausiliari, in particolare di tutte le conseguenze derivanti da imballaggio e carico non conformi, nonché delle conseguenze derivanti dalla comunicazione errata, imprecisa o incompleta di dati relativi alla manutenzione o nell'ordine di trasporto e in generale dall'esecuzione non conforme o dalla mancata osservanza di prescrizioni doganali o di altre prescrizioni amministrative. In questi casi FFS Cargo ha diritto a un risarcimento degli eventuali danni che ne derivano.
- 10.10 Se fornisce un carro il cui detentore non ha aderito al CUU, il cliente stesso si assume la responsabilità del detentore conformemente al CUU e in caso di sinistro manterrà FFS Cargo interamente indenne.
- 10.11 Il cliente è responsabile per il trasporto di veicoli da cantiere (merce trasportata sulle proprie ruote) secondo la direttiva «Prescrizioni di sicurezza per il trasporto di veicoli da cantiere (veicoli speciali)».
- 10.12 Per il trasporto di locomotive (merce trasportata sulle proprie ruote), il cliente è responsabile della corretta messa a disposizione. Il cliente risponde di tutti i danni causati da problemi nella messa a disposizione difettosa della locomotiva (prontezza al trasporto) da parte sua o da parte di terzi da lui incaricati.
- ## 11 Entity in charge of maintenance (ECM)
- 11.1 Conformemente all'art. 15 dell'Appendice G (ATMF) alla Convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia (COTIF), ogni carro merci deve essere assegnato a un soggetto responsabile della manutenzione (Entity in charge of maintenance, abbreviato in «ECM»). Inoltre questo ECM deve essere certificato.

11.2 Il cliente è tenuto ad assicurarsi che i carri da lui forniti siano assegnati a un ECM e deve essere in grado di presentare la rispettiva attestazione dietro richiesta di FFS Cargo.

11.3 Se il cliente fornisce un carro che non è stato associato a un ECM, FFS Cargo ha la facoltà di escludere tale carro dal trasporto e di fatturare al cliente le conseguenti spese.

12 Integrità

12.1 Le parti contraenti adottano misure adeguate allo scopo di garantire la conformità alla legge e ai regolamenti. In particolare, esse si impegnano a rispettare i principi e le regole stabiliti nel «Codice di condotta FFS».

12.2 Le parti contraenti si impegnano ad adottare tutte le misure necessarie per prevenire la corruzione, in modo che non vengano offerti o accettati sussidi o altri benefici.

12.3 Il cliente si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare accordi illeciti in relazione alle gare d'appalto a scapito di FFS Cargo (ad es. accordi sui prezzi, sulla suddivisione del mercato, sulla rotazione) e ad astenersi da tali accordi illeciti in relazione alle gare d'appalto.

12.4 Il cliente vincola contrattualmente agli obblighi di questo punto i terzi da esso coinvolti per l'adempimento del contratto.

12.5 Il cliente prende atto del fatto che la violazione degli obblighi di cui ai cpv. 2 e 3 comporta di norma la risoluzione anticipata del contratto da parte di FFS Cargo per giusta causa.

13 Riservatezza

13.1 Le parti trattano con riservatezza tutte le informazioni e i dati derivanti dal contratto che non sono di dominio pubblico né generalmente accessibili, anche se non sono contrassegnate come riservate. In caso di dubbio tutti i dati e tutte le informazioni devono essere trattati come riservati. Rimangono riservati gli obblighi di divulgazione previsti dalla legge.

13.2 L'obbligo di riservatezza sussiste già prima della stipulazione del contratto e persiste oltre la conclusione del contratto.

13.3 L'obbligo di riservatezza vale nei confronti di terzi. Non sussiste una violazione dell'obbligo di riservatezza in caso di trasmissione di informazioni riservate all'interno del proprio

Gruppo o a terzi coinvolti come gli assicuratori. Ciò vale per il cliente se la trasmissione è necessaria per l'adempimento del contratto.

14 Protezione dei dati

14.1 Le parti s'impegnano a rispettare le disposizioni della legislazione svizzera sulla protezione dei dati.

14.2 I dati personali possono essere trattati solo ai fini del contratto e nella misura necessaria al suo adempimento e alla sua esecuzione.

14.3 La FFS Cargo rimane l'esclusiva titolare dei propri dati personali, forniti da FFS Cargo stessa o per conto di FFS Cargo in relazione al presente contratto.

14.4 Senza il consenso scritto di FFS Cargo, il cliente non può comunicare a terzi i dati personali di FFS Cargo.

14.5 Il cliente s'impegna ad adottare tutte le misure e tutti i provvedimenti tecnici e organizzativi (in particolare concernenti i suoi collaboratori) ragionevoli dal punto di vista economico e adeguati, nonché ad attuarli in modo continuo, al fine di tutelare i dati (personali) e di proteggerli dal trattamento non autorizzato o illecito e dalla perdita, dalla distruzione o dal danneggiamento accidentali.

14.6 Su richiesta di FFS Cargo, in particolare in caso di trasmissione di dati personali al di fuori della Svizzera o di applicabilità del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati (RGPD UE), il trattamento dei dati personali da parte del cliente viene effettuato sulla base di un ulteriore accordo sulla protezione dei dati.

15 Prescrizione

Fatte salve disposizioni di legge imperative, tutte le pretese nei confronti di FFS Cargo prescrivono nel termine di un anno. Il termine di prescrizione decorre dal momento della consegna della merce da trasportare o in caso di perdita, danneggiamento o ritardo dalla data in cui avrebbe dovuto avvenire la consegna.

16 Clausola di salvaguardia

Se una qualsiasi disposizione della convenzione sulle prestazioni o del contratto con il cliente è o diventa nulla o inefficace, il resto del contratto in questione non ne sarà influenzato. In caso di nullità o invalidità di una

disposizione, le parti provvederanno a sostituirla con una disposizione valida che si avvicini il più possibile allo scopo economico della disposizione non valida nell'intenzione originaria delle parti. Lo stesso dicasi in presenza di una lacuna normativa.

17 Clausola di cessione

Qualora FFS Cargo ceda completamente la propria attività o una parte essenziale di essa a una società affiliata, che si tratti di un'azienda interamente controllata o di una joint venture, il rapporto contrattuale prosegue con la relativa società dandone avviso al cliente.

18 Diritto applicabile

Al contratto è applicabile esclusivamente il diritto svizzero. Le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci, stipulata a Vienna l'11 aprile 1980, nonché le norme di rinvio del diritto internazionale privato sono espressamente escluse.

19 Foro competente

In caso di controversie derivanti o inerenti al presente contratto hanno competenza esclusiva i tribunali di Basilea.

II. E-Services

20 Campo d'applicazione

Gli «e-Services» (di seguito «e-Services») sono parte dei sistemi interni di gestione degli ordini e di produzione (di seguito «sistemi Cargo») delle Ferrovie federali svizzere FFS Cargo SA (di seguito «FFS Cargo»). Le presenti disposizioni regolano l'utilizzo delle applicazioni e-Services, delle interfacce offerte (Cargo API e altre interfacce), nonché la trasmissione elettronica correlata a tale utilizzo e la consultazione di dati da parte di persone che si sono registrate come utente tramite la maschera di immissione dati in Internet (in seguito «il cliente») o mediante sistemi del cliente che utilizzano le interfacce offerte da FFS Cargo. Il cliente ha accettato le condizioni di utilizzo.

21 Servizio

Gli e-Services consentono al cliente la trasmissione di dati a FFS Cargo e la ricezione di dati da FFS Cargo, via Internet o tramite le interfacce, in particolare per l'inoltro di mandati o per il rilascio di disposizioni dei clienti relative alla merce da trasportare. Il cliente invia i dati per la richiesta o la trasmissione direttamente ai sistemi interni Cargo delle FFS utilizzando apposite maschere o interfacce. Le risposte da parte di FFS Cargo vengono inviate tramite i sistemi Cargo.

22 Accesso

22.1 L'accesso agli e-Services avviene via Internet tramite un provider selezionato dal cliente o sul sistema del cliente mediante interfaccia. Il cliente deve procurarsi personalmente il software del browser e implementare le interfacce.

22.2 L'accesso ai servizi è consentito a coloro che si autenticano mediante identificazione elettronica tramite nome utente e password per gli utenti delle applicazioni e-Services o Client ID e Client Secret per gli utenti delle interfacce. Chiunque sia autenticato è considerato autorizzato a utilizzare gli e-Services. Ciò vale indipendentemente dal fatto che la persona autenticata sia un partner contrattuale di FFS Cargo. Pertanto, nell'ambito dell'offerta degli e-Services, senza effettuare ulteriori verifiche FFS Cargo può consentire all'utente autorizzato di inoltrare richieste, nonché ricevere mandati e comunicazioni per il cliente indicato dall'utente stesso. Per gli e-Services a pagamento, deve inoltre essere pagato il relativo importo. L'accesso ai servizi supplementari a pagamento è regolato separatamente.

22.3 Il cliente riconosce tutti i mandati svolti tramite gli e-Services con le sue caratteristiche di legittimazione o con quelle delle sue persone delegate come se li avesse svolti personalmente. Tutte le istruzioni e le comunicazioni giunte a FFS Cargo tramite gli e-Services vengono considerate redatte e approvate dal cliente.

22.4 I dati vengono trasmessi tramite la rete Internet accessibile pubblicamente o tramite le interfacce. Accettando le presenti condizioni di utilizzo, il cliente si assume il rischio legato alla trasmissione elettronica dei dati. Il cliente è consapevole che, nonostante l'adozione di ampi provvedimenti di sicurezza, non è possibile garantire la riservatezza dei dati

trasmessi tramite Internet. La protezione dei dati viene garantita attraverso l'identificazione dell'utente e la password.

23 Elaborazione e modifica degli ordini

Il cliente riconosce come da lui stesso disposti tutti i mandati eseguiti via API con le sue caratteristiche di legittimazione e con quelle delle persone da lui autorizzate. In particolare, il cliente non può appellarsi al fatto che una determinata comunicazione sia stata trasmessa a FFS Cargo contro la sua intenzione e volontà. Tutte le istruzioni e le comunicazioni che giungono a FFS Cargo mediante API sono considerate redatte e autorizzate dal cliente.

FFS Cargo verifica i dati in ingresso e si riserva il diritto di respingere i mandati per intero o in parte. Il cliente può richiedere la cancellazione o la modifica di mandati non ancora eseguiti mediante comunicazione scritta (lettera, e-mail) al Servizio clienti, Bahnhofstrasse 12, 4600 Olten.

24 Obblighi di diligenza del cliente

- 24.1 Il cliente è tenuto a tenere segreta la password e a proteggerla contro l'utilizzo improprio da parte di soggetti non autorizzati. Deve modificare la password regolarmente, in particolare se è al corrente di o sospetta un utilizzo o una presa di conoscenza da parte di soggetti non autorizzati. Il cliente risponde per i rischi derivanti da un utilizzo improprio delle caratteristiche di identificazione (ID utente e password) fornite alle persone delegate. Il cliente deve bloccare l'accesso premendo il pulsante «Logout» presente sul portale degli e-Services, al fine di proteggerlo contro accessi non autorizzati.
- 24.2 Per la trasmissione dei dati di accesso è necessario utilizzare il documento «Autorizzazione per terzi» (consultabile all'indirizzo: <https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/moduli.html>).

25 Obblighi di diligenza di FFS Cargo

- 25.1 Di regola, FFS Cargo non dispone della password del cliente. Se il cliente comunica la password a FFS Cargo, FFS Cargo si impegna a mantenerla segreta e a proteggerla contro l'utilizzo improprio da parte di soggetti non autorizzati. Se la password viene comunicata contestualmente a servizi di assistenza di FFS Cargo, il cliente è tenuto a

modificarla subito dopo la conclusione di tali servizi di assistenza.

- 25.2 FFS Cargo è tenuta, nell'ambito delle possibilità tecniche, a garantire un'elevata disponibilità del sistema. A questo scopo vengono eseguiti lavori di manutenzione a intervalli regolari, durante i quali il sistema potrebbe non essere completamente disponibile. Tra le interruzioni pianificate a scopi di manutenzione viene garantita una disponibilità minima del 95%. Al contrario, FFS Cargo non può in alcun modo influire sulla disponibilità di Internet.
- 25.3 FFS Cargo si impegna a conservare tutti i principali dati del cliente per la durata prevista dalla legge.

Per la protezione dei dati personali si applica la dichiarazione relativa alla protezione dei dati di FFS Cargo (consultabile all'indirizzo: <https://www.sbbcargo.com/it/meta/legallines/protezione-dei-dati.html>).

26 Comunicazioni relative agli e-Services

- 26.1 Se FFS Cargo riceve un mandato, un ordine o una comunicazione di altro tipo tramite gli e-Services, tale mandato, ordine o comunicazione esplica gli stessi effetti giuridici di una comunicazione trasmessa in un'altra forma scritta, come una lettera. In particolare, il cliente non può appellarsi al fatto che una determinata comunicazione sia stata trasmessa a FFS Cargo contro la sua intenzione e volontà.
- 26.2 I dati devono essere immessi nei campi appositamente previsti. Se il cliente riscontra informazioni incomplete o mancanti, queste devono essere corrette dal cliente stesso. Se FFS Cargo riscontra informazioni incomplete o mancanti, il cliente viene informato (se possibile). Tuttavia, non sussiste alcun diritto in tal senso. Se, in seguito, il cliente integra i dati e questi non vengono ricevuti da FFS Cargo almeno 90 minuti prima dell'inizio del trasporto, FFS Cargo stessa non garantisce la tempestiva esecuzione dell'ordine.

27 Durata, modifica e termine dell'accordo

- 27.1 Le condizioni di utilizzo entrano in vigore a tempo indeterminato con la registrazione e la dichiarazione di accettazione di FFS Cargo Digital da parte del cliente o tramite un accordo di interfaccia con il cliente. FFS Cargo e il cliente possono disdire

l'accordo in merito all'utilizzo degli e-Services e/o dell'interfaccia, stipulato in tal modo, mediante lettera raccomandata, rispettando un termine di disdetta di un mese. L'accordo termina in ogni caso alla scadenza dell'accordo di trasporto stipulato tra FFS Cargo e il cliente.

27.2 FFS Cargo è legittimata a modificare in ogni momento l'offerta di servizi ottenibile tramite gli e-Services nonché le condizioni di utilizzo. Le modifiche vengono comunicate al cliente con una modalità adeguata. Qualsiasi opposizione è considerata come una disdetta dell'accordo.

28 Ordine di trasporto e contratto di trasporto

28.1 In caso di prenotazione tramite il Digital eBooking di FFS Cargo, un contratto di trasporto tra il cliente e FFS Cargo si considera stipulato non appena l'ordine viene confermato. FFS Cargo non fornisce alcuna ulteriore conferma dell'ordine di trasporto inviato dal cliente.

28.2 Nel traffico interno, la trasmissione dell'ordine di trasporto elimina la necessità di una lettera di vettura cartacea.

29 Termine per la trasmissione dell'ordine di trasporto

L'ordine di trasporto completo deve essere trasmesso a FFS Cargo, conformemente alla rispettiva descrizione del prodotto, al più tardi prima dell'ora di partenza del treno richiesto dal cliente. In caso di interruzioni nello scambio di dati elettronico, il cliente deve informare tempestivamente il Servizio clienti, affinché il mandato giunga via e-mail a FFS Cargo almeno 90 minuti prima dell'orario di partenza del treno richiesto, indipendentemente dall'interruzione. Se la comunicazione o l'ordine pervengono meno di 90 minuti prima della partenza del treno, FFS Cargo non è in grado di garantirne la puntuale esecuzione. In caso di controversie, il cliente deve dimostrare che la comunicazione è stata ricevuta da FFS Cargo entro i termini stabiliti.

30 Responsabilità in relazione agli e-Services

30.1 FFS Cargo non si assume alcuna responsabilità per

- la correttezza e la completezza delle informazioni redatte e trasmesse, in particolare di dati RID e dati di spedizioni doganali specifiche;
- danni riconducibili al software utilizzato dal cliente o causati dal provider scelto dal cliente (gestore di rete);
- consulenza fornita su richiesta del cliente in merito all'acquisto di un software;
- danni riconducibili a dispositivi per telecomunicazioni difettosi o a interventi illegali eseguiti sugli stessi, in particolare errori di trasmissione, difetti tecnici, interruzioni e guasti;
- danni legati all'utilizzo di Internet;
- eventuali supporti dati da essa forniti o software scaricati da Internet.

30.2 Il cliente è responsabile per le misure di sicurezza (ad es. protezione antivirus, accesso, ecc.) sul proprio terminale. FFS Cargo non si assume alcuna responsabilità per danni risultanti da misure di sicurezza mancanti o lacunose.

30.3 Al cliente spetta l'onere della prova in caso di danni dovuti a utilizzo negligente ai sensi delle cifre 24 e 25.

30.4 Il cliente si assume il rischio di perdita, ritardo o doppioni di comunicazioni, mandati o ordini.

31 Blocco dell'accesso

31.1 Il cliente può richiedere il blocco del proprio accesso agli e-Services. È sufficiente una semplice comunicazione scritta in forma di e-mail. I mandati già assegnati sino a quel momento rimangono validi e vengono eseguiti.

31.2 FFS Cargo è legittimata a bloccare l'accesso agli e-Services. L'accesso può essere bloccato in particolare se il cliente è in mora con i pagamenti oppure non sono più disponibili prestazioni di garanzia.

32 Validità delle prenotazioni dei carri

Il rilascio da parte di FFS Cargo di un codice identificativo per la prenotazione di un carro trasmessa via e-Services informa che la prenotazione è stata ricevuta.

33 Stato della prenotazione

È possibile verificare lo stato di una prenotazione in qualsiasi momento tramite i relativi servizi elettronici, nel rispetto delle condizioni quadro elencate al punto 29.

L'API Cargo invia ai clienti notifiche su eventi come le modifiche allo stato dell'ordine, utilizzando una procedura webhook con funzioni di callback. Non è consentito eseguire interrogazioni periodiche per determinare i cambiamenti di stato (il cosiddetto polling).

34 Modifiche dell'API

34.1 FFS Cargo è e rimane autorizzata a modificare, ampliare o interrompere in qualsiasi momento l'API o il suo funzionamento per motivi gravi. FFS Cargo informerà gli utenti e s'impegnerà anticipatamente a rispettare un termine adeguato.

34.2 L'utente è responsabile di eseguire a proprie spese adeguamenti dei propri sistemi, eventualmente necessari a seguito di tali modifiche. Qualora le modifiche fossero incompatibili per l'utente e questi non possa o non intenda attuarle, egli è tenuto a interrompere immediatamente l'utilizzo dell'API. L'utente non può far valere nei confronti di FFS Cargo alcuna pretesa dovuta a tali modifiche.

34.3 Il concetto di versioning delle API distingue due tipi di versioni: versioni maggiori e versioni minori. Una versione maggiore indica che l'API è stata aggiornata con una modifica incompatibile (ad esempio, potrebbe essere necessario adattare il client). Una versione minore indica che l'API è stata aggiornata e che l'aggiornamento non contiene modifiche incompatibili (cioè non è necessario adattare il client). Le funzioni e le strutture dati obsolete sono contrassegnate come «deprecated» e saranno rimosse al più presto nella prossima versione maggiore. Per consentire una migrazione agevole tra le versioni, due versioni maggiori vengono gestite in parallelo. Quando viene rilasciata una nuova versione maggiore, la versione precedente continua ad essere supportata.

35 Fair Use / numero e frequenza delle richieste API

35.1 L'utente deve limitare al minimo indispensabile il numero e la frequenza delle richieste API, in particolare delle funzioni per acquisire informazioni attuali in merito al trasporto.

35.2 Se FFS Cargo deve assumersi costi non ragionevoli dovuti all'utilizzo dell'API da parte dell'utente o se la performance delle applicazioni interne di FFS Cargo viene influenzata negativamente, FFS Cargo è autorizzata a limitare l'utilizzo dell'API da parte dell'utente.

35.3 È vietato l'utilizzo della versione produttiva dell'API a fini di sviluppo o test dell'utente. A tal fine FFS Cargo mette a disposizione versioni alternative dell'API.

35.4 Il numero e la frequenza massimi consentiti delle richieste per funzione, unità di tempo e utente sono indicati nel riferimento per sviluppatori. Il riferimento per sviluppatori è inviato al cliente nell'ambito del collegamento dell'API. L'utente deve garantire mediante mezzi tecnici che tali limitazioni di utilizzo siano rispettate. Qualora l'utente superi il numero massimo prescritto/la frequenza prescritta di richieste dell'API, FFS Cargo è autorizzata a interromperne o a limitarne in altro modo l'ulteriore utilizzo da parte dell'utente per l'intervallo di tempo interessato.

36 Diritto applicabile e foro competente

Il presente accordo è soggetto esclusivamente al diritto svizzero. Il foro competente è Basilea Città.

Ferrovie federali svizzere FFS Cargo SA
Servizio alla clientela
Bahnhofstrasse 12 4600 Olten Svizzera
Tel. Svizzera 0800 707 100 Tel. Europa 00800 7227 2224
cargo@sbbcargo.com www.ffscargo.com