

Condizioni generali di contratto

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

II. E-Services

Valevole dal 01.01.2023

I Trasporti di merci

«veicolo sostituito» ai sensi dell'art. 3 CIM.

1 Campo d'applicazione

- 1.1 Le condizioni generali di contratto (CG) 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 All'atto della stipulazione del contratto di trasporto si applica la versione vigente delle CG.
- 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 <http://www.https://www.sbbcargo.com/it/centro-clienti/documenti/cg-diritto.html>:
 - ➔ «Prezzi e condizioni FFS Cargo»
 - ➔ «Disposizioni per l'utilizzo di carri merci di proprietà della ferrovia»
 - ➔ «Disposizioni per l'utilizzo di carri merci di altri detentori»
 - ➔ «Disposizioni di sicurezza di FFS Cargo»
 - ➔ «Condizioni generali di contratto per attrezzi scambiabili di FFS Cargo»
 - ➔ «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 che devono essere fornite da FFS Cargo è costituita da una convenzione sulle prestazioni che deve essere stipulata con il cliente e sottoscritta da entrambe le parti. Questa convenzione contiene i dati fondamentali necessari per la stipulazione di un contratto di trasporto. Se non è presente un'offerta, si applicano i listini, le tariffe e le condizioni di cui alla cifra 2.
- 3.2 I contratti di trasporto si perfezionano quando il cliente ha trasmesso un ordine di trasporto alla sede di 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. Sono fatti salvi accordi di altro tipo nella convenzione sulle prestazioni. 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 in forma scritta o elettronicamente alla sede principale a Olten di FFS Cargo.
- 3.5 FFS Cargo si riserva il diritto di far eseguire il trasporto da un

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.

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 e scarico viene sporcata, deve essere immediatamente pulita. È vietato depositare resti del carico nella zona dei binari. L'eventuale pulizia da parte di FFS Cargo Sarà fatturata 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 presentati per iscritto (via e-mail, lettera

o fax). 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 Se FFS Cargo non può garantire la prestazione a causa di tracce non disponibili (ad es. interruzione dell'esercizio, sbarramenti 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 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.
- 10.9 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.
- 10.10 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)».
- 10.11 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 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.

13 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.

II E-Services

14 Campo d'applicazione

Gli «e-Services» (di seguito «e-Services») sono parte dei sistemi interni di gestione degli ordini e di produzione (tra l'altro sistemi host, sistemi di gestione degli ordini e altri sistemi) (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 (EDI, 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

15 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.

16 Accesso

- 16.1 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.
- 16.2 L'accesso ai servizi viene concesso agli utenti che, mediante identificazione elettronica, ne hanno richiesto l'utilizzo inserendo ID utente e password. La password deve essere composta da almeno 12 caratteri e contenere almeno un carattere speciale, nonché maiuscole e minuscole. Suddetti utenti sono legittimati a utilizzare gli e-Services, indipendentemente dal fatto che la persona legittimata 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.
- 16.3 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.
- 16.4 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.

17 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.

18 Obblighi di diligenza del cliente

- 18.1 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.
- 18.2 In caso di inoltro dei dati di accesso, si deve assolutamente utilizzare il documento «Accordo in merito alla consultazione dei dati su CIS-online». Il modulo si può scaricare all'indirizzo: https://www.sbbcargo.com/content/dam/internet/cargo/all/kunde/ncenter/eservices/de/Formular_Drittberichtigung.pdf.sbbdownload.pdf

19 Obblighi di diligenza di FFS Cargo

- 19.1 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.
- 19.2 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.
- 19.3 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>

20 Comunicazioni relative agli e-Services

- 20.1 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.
- 20.2 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.

21 Durata, modifica e termine dell'accordo

- 21.1 Le condizioni di utilizzo entrano in vigore a tempo indeterminato con la registrazione e la dichiarazione di accettazione su CIS-online, tramite la registrazione del cliente a FFS Cargo Digital e mediante un accordo relativo alle interfacce stipulato 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.

- 21.2 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.

22 Ordine di trasporto e contratto di trasporto

- 22.1 Un contratto di trasporto tra il cliente e FFS Cargo si considera stipulato quando il cliente visualizza su CIS-online la conferma d'ordine con relativa identificazione della spedizione («ID spedizione»). Con il rilascio di un ID spedizione, FFS Cargo accetta l'ordine per l'esecuzione. 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.
- 22.2 Nel traffico interno, la trasmissione dell'ordine di trasporto elimina la necessità di una lettera di vettura cartacea.

23 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 garantire la puntuale esecuzione. In caso di controversie, il cliente deve dimostrare che la comunicazione è stata ricevuta da FFS Cargo entro i termini stabiliti.

24 Responsabilità in relazione agli e-Services

- 24.1 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.
- 24.2 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.
- 24.3 Al cliente spetta l'onere della prova in caso di danni dovuti a utilizzo negligente ai sensi delle cifre 18 e 19.
- 24.4 Il cliente si assume il rischio di perdita, ritardo o doppioni di comunicazioni, mandati o ordini.

25 Blocco dell'accesso

- 25.1 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.
- 25.2 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.

26 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.

27 Stato della prenotazione

Lo stato di una prenotazione è consultabile in ogni momento nel relativo e-Services.

28 Modifiche dell'API

- 28.1 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.
- 28.2 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.

29 Fair Use / numero e frequenza delle richieste API

- 29.1 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.
- 29.2 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.
- 29.3 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.
- 29.4 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.

30 Diritto applicabile e foro competente

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