

Conditions particulières

RESAFRET

1. Définitions

Service Clientèle : services de la SNCF chargés d'assurer la prise en charge et le suivi des commandes de transport

Donneur d'ordre : Client ou son mandataire qui passe commande auprès du Service Clientèle.

Transport massif : envoi dont le tonnage et/ou le nombre de wagons déterminent des conditions d'acceptation au transport spécifiques

Surréservation : le fait pour le client de passer plusieurs commandes pour un même transport.

Conditions de livraison : date et heure prévisionnelles de livraison

2. Objet - Champ d'application

Les présentes conditions particulières décrivent l'offre « transport » de wagons, en transport conventionnel, réalisée par la SNCF.

Elles comportent la définition des produits de l'offre transport et les modalités de commande.

Elles sont applicables dès lors qu'une commande de transport est passée, selon les modalités qu'elles fixent, et acceptée par la SNCF. Elles sont complétées par une convention RESAFRET entre la SNCF et son client.

S'agissant de l'acheminement des wagons vides, seuls les articles 5.1.1., 5.1.3., 5.1.4. et 5.2.1. ci-après sont applicables.

3. Produits et règles d'acceptation

La SNCF commercialise une offre RESAFRET avec trois produits.

L'anticipation de la commande détermine le produit. Exprimée en nombre de jours calendaires, elle va de J-90 à J-1 12H, J étant la date de remise au transport demandée par le donneur d'ordre.

- Le produit Engagement J1, sans condition d'accès, nécessite une commande passée entre J-7 et J-1 avant 12h.
- Le produit Engagement J8, sans condition d'accès, nécessite une commande passée entre J-30 et J-8.
- Le produit Engagement J31 avec conditions d'accès : au moins un transport massif par semaine pendant six semaines minimum sur une origine et une destination fixes et un accord préalable de la SNCF sur la faisabilité du transport. Ce produit nécessite une commande passée entre J-90 et J-31. La constatation de surréservation de la part du client peut entraîner la perte d'accès au produit Engagement J31.

Sur une même relation, les prix sont différenciés et dégressifs selon qu'il s'agit du produit Engagement J1, du produit Engagement J8, du produit Engagement J31.

La détermination du produit est indépendante du volume unitaire de la commande.

4. Engagements

4.1. Engagements du client

Le client s'engage :

- à ce qu'une commande soit passée conformément aux conditions de l'article 5 ci-après,
- à respecter la conformité de la remise au transport par rapport à la commande acceptée par la SNCF (nombre de wagons, catégorie de wagons, destination, marchandise, lieu de remise, heure limite de remise,...),
- à prendre toutes ses dispositions pour que l'envoi puisse être enlevé et livré comme prévu, notamment en ce qui concerne l'état des wagons et de leur chargement, ainsi que l'accessibilité et la disponibilité des installations.

4.2. Engagements de la SNCF

La SNCF s'engage à respecter la date et l'heure limite d'arrivée communiquées au donneur d'ordre lors de l'acceptation de la commande. Cet engagement prend fin sur le lieu convenu dans la Convention Resafret entre la SNCF et le client.

La fiabilité est calculée mensuellement par la SNCF, pour chaque produit et par compte client, en faisant le rapport entre le nombre de wagons ayant respecté l'engagement de délai, avec une tolérance d'une heure, et le nombre de wagons livrés dans le mois. Sont toutefois exclus de l'assiette du calcul de la fiabilité les wagons ayant fait l'objet de commande sans engagement et ceux retardés pour des motifs non imputables à la SNCF (chargements défectueux, retard du fait du client, survenance d'un obstacle sur la voie, acte caractérisé de malveillance, manifestations extérieures à la SNCF, mouvements sociaux,...).

Dès lors que le taux de réalisation (fiabilité) de cet engagement est inférieur à 90%, la SNCF accorde une compensation forfaitaire de 20 € par wagon, pour les produits Engagement J31 et J8, sous réserve d'un seuil minimum mensuel de 4 commandes et de 25 wagons par produit.

Les compensations sont calculées en fonction de l'écart entre le taux réel obtenu et le seuil de 90% et sont versées d'office, mensuellement, au compte du client payeur. Elles ne peuvent se cumuler avec l'indemnisation pour dépassement du délai de livraison, prévue à l'article 7 des CGVT.

Les envois ayant fait l'objet d'une modification de commande après J-1 12h, cause SNCF, sont pris en compte dans l'assiette du calcul de la fiabilité.

5. Modalités de commande

5.1. Commande

5.1.1. La commande s'effectue au moyen d'un formulaire préétabli, écrit ou informatisé, par le donneur d'ordre, auprès du Centre de Service Clientèle désigné. Elle doit comporter au minimum les informations suivantes :

- le(s) lieu(x) et gare(s) origine et destination (ou point frontière si trafic à l'export),
- les références du donneur d'ordre, du client payeur, de l'expéditeur et du destinataire,
- la désignation de la ou des marchandise(s),
- le nombre et la catégorie de wagons,
- le volume unitaire par commande,
- la date de départ et l'heure de remise au transport souhaitées.

5.1.2. La commande doit être passée dans les délais prévus pour chaque produit comme indiqué au point 3.1, et ne peut bénéficier que du produit dont les conditions d'accès et les règles d'anticipation sont respectées.

Lorsque l'acheminement relève du transport massif, les éléments nécessaires à l'acceptation au transport sont communiqués au client : agrément des installations, conditions techniques, modalités de remise et de livraison.

5.1.3. Toute commande fait l'objet d'une réponse par voie informatique, en principe sous 48 heures (samedis, dimanches et fêtes non comptés). L'indication des conditions de livraison ou de l'engagement SNCF tel que défini à l'article 4.2 vaut acceptation de la commande par la SNCF. Toute modification ou annulation postérieure à cette acceptation est soumise aux conditions de l'article 5.2 ci-dessous.

En cas d'impossibilité de respecter la date de départ demandée, le Service Clientèle fait une contre-proposition au client.

Si les conditions de livraison indiquées diffèrent de celles souhaitées par le client, elles sont considérées comme acceptées par celui-ci en l'absence de réaction de sa part dans un délai maximum de 48 heures (samedis, dimanches et fêtes non comptés).

Le suivi et l'information relatifs à une commande sont assurés, sauf exception, par voie informatique. Le client peut s'adresser au Service Clientèle, aux heures d'ouverture de celui-ci. Le Service Clientèle est le seul habilité à fournir des informations au client donneur d'ordre et aux personnes que celui-ci désigne.

5.1.4. Les transports massifs doivent impérativement faire l'objet d'une commande avant J-1 12h : aucune remise sans commande ne sera acceptée.

Les remises sans commandes, confiées après J-1 12h, sont acheminées sans engagement sur le délai et font l'objet du prix du service Engagement J1 majoré de 12%.

5.2. Modification et annulation de commande postérieure à l'acceptation par SNCF

5.2.1. La modification ou l'annulation de la commande de transport est effectuée au moyen d'un ordre écrit adressé au Service Clientèle dans les conditions identiques à la commande initiale.

5.2.2. La modification ou l'annulation donne lieu à facturation de débits conformément au tableau du point 5.2.4.

Toutefois sont admises sans dédit toute modification de commande se traduisant par une diminution de volume en deçà d'un minimum de tonnage ou de perception stipulé par convention particulière si ce minimum est effectivement facturé.

Par ailleurs, en cas d'augmentation de volume, une nouvelle commande est passée pour les wagons supplémentaires, à moins qu'il ne s'agisse de wagons supplémentaires d'un transport massif s'inscrivant dans les limites des conditions techniques. Cette nouvelle commande est traitée selon les règles d'anticipation des produits.

5.2.3. Tout changement d'origine/ de destination/ de jour/ d'heure de remise du fait du client entraîne :

- un nouvel engagement,
- la tarification du produit auquel les conditions d'accès et les règles d'anticipation correspondent. Les commandes modifiées après J-1 12H sont facturées au prix du produit Engagement J1 majoré de 12%,
- la facturation d'un dédit appliqué au nombre de wagons de la commande,

5.2.4. Le montant des débits par wagon figure dans le tableau suivant :

Débit pour :	Jusqu'à J-8	Entre J-7 et J-1 12h	Après J-1 12h
diminution de volume	0 €	35 €	100 €
ou changement d'origine/ de destination/ de jour/ d'heure de remise			
ou annulation de commande			

5.3. Modification en cours de transport

La modification de destination d'un envoi en cours de transport (MCT) entraîne la perte de l'engagement de la SNCF et s'effectue suivant les modalités reprises dans l'article 12 des CGVT.