

## Conditions Particulières

# OFFRE CAPACITE + ENVOI

---

**L'offre capacité + envoi est une des offres de Fret SNCF pour l'acheminement des wagons en Transport Massif ou Combiné.**

---

### 1. Définitions

**Commande** : ordre écrit par lequel un client demande à Fret SNCF l'exécution d'une prestation.

**Part fixe** : quote part du prix, directement liée à l'organisation mise en œuvre pour la réalisation des transports, prévue contractuellement et facturée pendant toute la période d'application de l'accord client.

**Part variable** : quote part du prix, correspondant aux frais variables engagés pour chaque opération de transport réalisée, prévue contractuellement et facturée par envoi.

**Gestionnaire de commande** : agent SNCF qui gère et suit la réalisation des commandes.

**Relation** : origine / destination d'un transport à charge ou d'un acheminement de wagons vides.

**Transport combiné** : désigne le transport d'unités de transport intermodal (UTI) dont une partie du trajet s'effectue par rail et dont les parcours initiaux et/ou terminaux sont réalisés par un autre mode de transport.

**Transport Massif** : envoi dont le tonnage et/ou le nombre de wagons déterminent des conditions d'acceptation et d'acheminement spécifiques.

---

### 2. Objet - Champ d'application

Les présentes conditions particulières décrivent les modalités de l'offre capacité + envoi pour les Transports Massifs ou Combinés réalisés par Fret SNCF ou sous sa responsabilité. Elles sont complétées par un accord client entre Fret SNCF et le client.

L'offre capacité + envoi est basée sur la vente de capacité d'emport exprimée en nombre d'envois pour des jours (et à heures) de circulation définis à l'avance en contrepartie du paiement d'une part fixe et d'une part variable.

L'offre capacité + envoi est ouverte aux trafics internationaux selon les conditions définies dans les accords client.

---

### 3. Produits de l'offre capacité + envoi

#### Fret SNCF commercialise deux produits

- Produit « Capacité + envoi » : Fret SNCF et le client définissent un programme de transport au préalable. Celui-ci est décrit dans l'accord client.  
Ce programme précise :
    - les relations,
    - la désignation de la ou des marchandise(s),
    - le nombre et la catégorie de wagons,
    - les jours et éventuellement les heures de circulation,
    - le volume unitaire par envoi.
  - Produit « Train supplémentaire » : le client peut remettre des trains sur une même relation prévue dans l'accord client mais selon des conditions différentes de celles du programme de transport défini à l'avance.  
Ces envois devront faire l'objet d'une commande anticipée selon les conditions définies dans l'article 5 ci-après et d'un accord de Fret SNCF sur leur faisabilité.
- 

### 4. Engagements

#### 4.1. Engagements de Fret SNCF

Fret SNCF s'engage à réaliser :

- le programme de transport défini dans l'accord client.
- les commandes de transports supplémentaires selon l'accord de faisabilité transmis au client.

#### 4.2. Engagements du client

Le client s'engage à :

- respecter les conditions contractuelles prévues pour les commandes de trains supplémentaires et pour la modification et l'annulation des commandes.
  - verser l'intégralité de la part fixe convenue dans l'accord client.
  - verser la part variable déterminée dans l'accord client sur la base des envois.
- 

### 5. Les commandes

**Les dispositions suivantes ne sont pas applicables au transport combiné. Les conditions de commandes sont fixées avec l'interlocuteur commercial de Fret SNCF et figurent aux accords clients.**

#### 5.1 Modalités de commandes

5.1.1 Le programme de transport du produit « Capacité + envoi » décrit dans l'accord client vaut commande pour toute la durée de cet accord.

5.1.2 La commande d'un train supplémentaire s'effectue via le portail Internet « Clic Services » ([www.servicefret.sncf.com](http://www.servicefret.sncf.com)) ou le Service Clientèle par l'envoi par mail d'un formulaire préétabli, disponible sur le site Internet de Fret SNCF ([http://fret.sncf.com/fret/lang\\_en/531-passer\\_une\\_commande.html](http://fret.sncf.com/fret/lang_en/531-passer_une_commande.html)).

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,
- la date de départ et l'heure de remise au transport souhaitées.

La commande doit être passée dans les délais convenus entre Fret SNCF et le client dans l'accord client.

Toute commande fait l'objet d'une réponse par voie informatique qui vaut acceptation par Fret SNCF.

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

## 5.2 Modification et annulation de commandes

### 5.2.1 Le programme de transport

Les conditions fixées dans le programme de transport ne peuvent pas être modifiées.

Les annulations de commandes sont transmises au Service Clientèle par un ordre écrit (formulaire disponible sur le site Internet de Fret SNCF [http://fret.sncf.com/fret/lang\\_en/531-passer\\_une\\_commande.html](http://fret.sncf.com/fret/lang_en/531-passer_une_commande.html)) selon les conditions définies dans l'accord client.

Les annulations de commandes n'impactent pas la facturation de la part fixe.

La part variable pourra ne pas être facturée ou facturée en tout ou partie selon les conditions d'applications définies dans l'accord client.

### 5.2.2 Les trains supplémentaires

La demande de modification ou d'annulation des commandes de trains supplémentaires est effectuée au moyen d'un ordre écrit adressé au Service Clientèle (formulaire disponible sur le site Internet de Fret SNCF [http://fret.sncf.com/fret/lang\\_en/531-passer\\_une\\_commande.html](http://fret.sncf.com/fret/lang_en/531-passer_une_commande.html)) selon les conditions déterminées dans l'accord client.

## 5.3 Suivi des commandes

Le suivi et l'information relatifs à une commande sont disponibles dans le portail Internet « Clic Services », le client pouvant s'adresser, pendant les heures d'ouverture du Service Clientèle, au Gestionnaire de commande, seul habilité à fournir des informations au client et aux personnes désignées nominativement dans l'accord client.

## 5.4 Modification en cours de transport

La modification de destination d'un envoi en cours de transport (MCT) entraîne la facturation de frais, définis aux Tarifs des Conditions Commerciales de Fret SNCF, en supplément du prix de transport contractualisé. Elle s'effectue selon les modalités reprises dans l'article 12 des Conditions Générales de Vente et de Transport « CGVT » de Fret SNCF.

---

## **6. Conditions financières**

Dans l'accord client, sont repris:

- Le montant de la part fixe avec sa période définie
- Le montant de la part variable avec sa période définie
- Le prix d'un train supplémentaire

Selon les cas, ils peuvent inclure l'acheminement des wagons vides et/ou la fourniture des wagons par Fret SNCF.

Les modalités de facturation et de paiement sont, à défaut de convention particulière entre Fret SNCF et le client, celles prévues par les CGVT de Fret SNCF.