

Allgemeine Vertragsbedingungen für den Coffee Operating Service von Lyreco Switzerland AG

1. Geltungsbereich

Diese allgemeinen Vertragsbedingungen gelten für die Zusammenarbeit zwischen dem Kunden (Vertragspartner) und der Lyreco Switzerland AG (Lyreco) betreffend Verträge im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service. Abweichende oder ergänzenden Bestimmungen, mündliche Abmachungen oder Bedingungen des Kunden werden nur dann rechtmässig anerkannt, wenn sie von Lyreco schriftlich bestätigt worden sind. Die Lyreco behält sich das Recht vor, technische Änderungen und Verbesserungen ohne vorhergehende Information vorzunehmen. Entgegenstehende oder von den Allgemeinen Vertragsbedingungen der Lyreco abweichende Bedingungen des Kunden werden nur anerkannt, wenn Lyreco diesen ausdrücklich und schriftlich zustimmt. Lyreco behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Vertragsbedingungen jederzeit zu ändern. Massgebend ist jeweils die zum Zeitpunkt der Bestellung geltende Version dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen, welche nicht einseitig geändert werden kann.

Die jeweils aktuelle und verbindliche Fassung der Allgemeinen Vertragsbedingungen wird unter www.lyrecocoffeesolutions.ch publiziert oder kann bei Lyreco bezogen werden.

Bei einem Widerspruch hat die deutsche Version der Allgemeinen Vertragsbedingungen gegenüber den anderen Sprachversionen Vorrang.

Sollte zwischen dem Kunden und Lyreco bereits ein Vertrag im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service bestehen, in welchem ein Verpflegungskonzept geregelt ist, so ersetzt der neuste Vertrag alle vorgängig abgeschlossenen Coffee Operating Service Verträge zwischen den Parteien.

2. Leistungen von Lyreco

2.1 Technische Leistungen

Lyreco verpflichtet sich, während der gesamten Vertragsdauer die nachfolgenden technischen Leistungen in den Räumlichkeiten des Kunden zu erbringen:

- Lieferung und Installation der im Anhang 1 des Coffee Operating Service Vertrags aufgeführten Automaten und Geräte

- Störungsbehebung an den installierten Automaten und Geräten. Geräte, die nicht reparaturfähig sind, werden durch Lyreco ausgetauscht.
- Nach Benachrichtigung des Kunden hat Lyreco während der Arbeitstage innert spätestens 24 Stunden bzw. innert 5 Tagen für Ersatz zu sorgen oder die Störung zu beheben:
 - Dringende Massnahme: Dringende Fälle liegen vor, wenn an dem Gerät kein Produkt bezogen werden kann und ein technischer Eingriff erforderlich ist. Diese Störungen werden innert 24 Stunden behoben.
 - Nicht-dringende Fälle liegen vor, wenn die technischen Probleme nicht den Produktebezug betreffen. Diese Störungen werden innert 5 Arbeitstagen behoben.
- Service und Wartung der Automaten und Geräte gemäss Anhang des Coffee Operating Service Vertrags.
- Integration elektronischer Zahlmedien

2.2 Operative Leistungen

Lyreco verpflichtet sich je nach Vertragsmodell, die nachfolgenden operativen Leistungen in den Räumlichkeiten des Kunden zu erbringen.

Bei einem Coffee Operating Service mit Full-Operation sind es,

- die Bewirtschaftung des entsprechenden Warenlagers
- die Belieferung mit allen notwendigen Lebensmitteln und Zubehören
- die Vorschriftsmässige Reinigung (inkl. Entkalkung, Wasserfilter...) und Befüllung der installierten Automaten und Geräte
- die Sortimentsgestaltung
- das Geldhandling

Bei einem Coffee Operating Service Light Vertragsmodell sind es:

- die Schulung und Instruktion aller notwendigen Prozesse und Abläufe
 - der Warenbestellprozess
 - der Warenrückschub- und Scrapingprozess
 - der Reinigungsprozess der einzelnen Automaten
 - der Lagerverwaltungsprozess
- die regelmässige Kontrolle des Warenlagers vor Ort beim Kunden
- die regelmässige Kontrolle der Warenverbräuche und Inventierung des Warenlagers
- die regelmässige Kontrolle der vorschriftsmässigen Reinigung, Entkalkung und Befüllung aller dem Vertrag zugrunde liegenden Automaten und Geräte am Standort. Während der Kontrolle dieser

Arbeitsschritte führt Lyreco keine tägliche Reinigung, Entkalkung und Befüllung der Automaten und Geräte durch.

- die Sortimentsgestaltung

3. Pflichten des Kunden

3.1 Standort und Infrastruktur der Automaten und Geräte

- 3.1.1 Der Kunde ist verpflichtet, der Lyreco geeignete Standorte für die Aufstellung der Automaten und Geräte zur Verfügung zu stellen.
Die Standorte werden gemeinsam mit dem Kunden festgelegt und berücksichtigen die Bedürfnisse des Endverbrauchers sowie die Voraussetzungen für einen problemlosen und rentablen Betrieb der Automaten und Geräte.
- 3.1.2 Der Kunde ist verpflichtet, Lyreco alle notwendigen Installationen, wie Wasser- und Stromanschlüsse (inkl. Verbrauch von Elektrizität und Wasser), gemäss den technischen Vorgaben kostenlos zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus muss der Kunde sicherstellen, dass für den Betrieb von den im Anhang des Coffee Operating Service Vertrags gekennzeichneten Automaten und Geräten zusätzlich über ausreichend mobilen Empfang für die Datenübermittlung zur Verfügung stehen muss. Sollte der Standort nicht über genügend mobilen Empfang verfügen, muss der Kunde der Lyreco einen Netzwerkzugriff via LAN zur Verfügung stellen. Lyreco wird vorgängig, bei einer Standortbesichtigung beim Kunden, mittels Messgerät feststellen, ob die Empfangsqualität der mobilen Daten/Datenübermittlung ausreichend ist, oder ob die Verbindung via LAN sichergestellt werden muss.
- 3.1.3 Der Kunde meldet eventuell auftretende Störungen der Automaten und Geräte der Lyreco Service Hotline. Lyreco behebt Störungen gemäss Vereinbarung im Coffee Operating Service Vertrag, spätestens 24 Stunden bzw. 5 Tage nach Eingang der Meldung. Diese Service Hotline ist unter Tel.: 044 / 744 42 27 / E-Mail: coffee-service@lyreco.com erreichbar.
- 3.1.4 Der Kunde gewährt dem Personal von Lyreco (oder von Lyreco beauftragten Dritten) während den offiziellen Arbeitszeiten, und nach Absprache freien Zugang zu den Automaten und Geräten, damit die im

Leistungsbeschrieb unter Punkt 2 aufgeführten Arbeiten ungehindert und effizient ausgeführt werden können.

- 3.1.5 Der Kunde ist verpflichtet, den Mitarbeitenden von Lyreco freien Zugang zu den Abfallentsorungsstellen zu gewähren, um den anfallenden Abfall gemäss den geltenden Richtlinien fachgerecht zu entsorgen.
- 3.1.6 Der Kunde ist verpflichtet, eine Ansprechperson für die Endkonsumenten zu bezeichnen, an welche sich die Endkonsumenten im Falle einer Störung oder Fehlfunktion der Automaten und Geräte wenden können.

3.2 Recyclingsverpflichtung bei Nespressoprodukten

Seit 1991 setzt Nespresso ein umfangreiches Recyclingprogramm zur Wiederverwertung der Kaffeepads um. Lyreco stellt sicher, dass die verbrauchten Pads im Rahmen des «Recycling at Office» zur Wiederverwertung der Kaffeepads dem entsprechenden Nespresso Recycling Programm zugeführt werden.

3.3 Lagerraum und Inventur

Der Kunde ist verpflichtet, geeignete, abschliessbare Lagermöglichkeiten zur Lagerung von Einfüllprodukten und Lebensmitteln zur Verfügung zu stellen und stellt sicher, dass die Mitarbeiter von Lyreco freien Zugang zu den Lagerräumlichkeiten erhalten. Sollte keine solche Möglichkeit vorhanden sein, ist der Kunde verpflichtet, einen entsprechenden und geeigneten Platz für das Aufstellen von abschliessbarem Mobiliar kostenlos zur Verfügung zu stellen. Dieses Mobiliar verbleibt im Eigentum von Lyreco.

Bei einem Coffee Operating Service mit Full-Operation bleibt der Inhalt des Konsignationslagers während der gesamten Vertragsdauer im Eigentum der Lyreco. Lyreco hat das Recht auf einen Audit beim Kunden vor Ort und meldet dieses mindestens 5 Arbeitstage im Voraus beim Kunden an. Dieses Audit kann unabhängig von einer Belieferung stattfinden.

3.4 Schulung Mitarbeiter und Pflegekonzept

Bei einem Coffee Operating Service Light Vertragsmodell ist der Kunde verpflichtet sicherzustellen, dass alle involvierten Mitarbeitenden von Lyreco geschult wurden und die eingeführten Prozesse und Formulare kennen und nutzen. Stellt der Kunde Schulungsbedarf bei seinen Mitarbeitenden fest, so meldet er dies Lyreco und vereinbart umgehend einen Schulungstermin.

Der Kunde verpflichtet sich, während der gesamten Vertragslaufzeit die Geräte und Automaten gemäss den Vorgaben von Lyreco zu reinigen inkl. entkalken), zu befüllen und zu pflegen.

Der Kunde verpflichtet sich zudem, sich während der gesamten Vertragslaufzeit alle Einfüllprodukte für die installierten Geräte und Automaten mittels Formular via Backoffice von Lyreco zu bestellen.

3.5 Versicherung

Der Kunde verpflichtet sich, alle im Vertrag im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service Automaten und Geräte gemäss Anhang des Coffee Operating Service Vertrags gegen Sach- und Elementarschäden (inkl. Einbruch) zum Neuwert zu versichern.

Stellt Lyreco Bargeldladestationen und / oder Münzwechselgeräte zur Verfügung, so verpflichtet sich der Kunde zudem, alle Bargeldbeträge, welche in der Bargeldladestation und / oder Münzwechselgeräte gelagert sind in die Versicherung einzuschliessen bzw. dafür eine entsprechende Zusatzversicherung abzuschliessen.

Folgeschäden aufgrund von Einbruch bzw. Diebstahl sind durch den Kunden zu tragen.

3.6 Exklusive Zusammenarbeit

Der Kunde verpflichtet sich, während der gesamten Laufzeit des Vertrags im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service keine Kaffee- und Verpflegungsautomaten (eigene und solche anderer Anbieter) an seinem Standort aufzustellen oder zu betreiben. Ausgenommen von dieser Regelung ist die Hinzunahme von Automaten mit ausschliesslich Frischeprodukten. Ebenfalls ist es den Mitarbeitenden des Kunden nicht erlaubt, private Geräte aufzustellen und zu betreiben.

3.7 Übrige Pflichten

Der Kunde stellt sicher, dass die wichtigsten Punkte des Vertragsinhalts an den Endkonsumenten kommuniziert werden und dieser nur Original-Nespresso-Pads von Lyreco für die zur Verfügung gestellten Maschinen verwendet.

4 Vertragslaufzeit und Kündigungsmodalitäten

4.1 Vertragslaufzeit

Wird der Vertrag im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service nicht schriftlich unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist per Vertragsablauf durch eine Vertragspartei schriftlich gekündigt, so verlängert er sich jeweils stillschweigend um ein weiteres Jahr.

4.2 Ausserordentliche Kündigungsgründe

Lyreco hat das Recht, den Vertrag im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service aus wichtigen Gründen (mit oder ohne Verschulden) des Kunden mit sofortiger Wirkung aufzulösen. In diesem Fall kann Lyreco dem Kunden für die verbleibenden Monate bis zum Vertragsende 40% des vertraglich vereinbarten vorkalkulierten Umsatzes gemäss Anhang 2 in Rechnung stellen. (vertraglich vereinbarter vorkalkulierter Umsatz=Anzahl ausstehende Vertragsjahre x jährliche erwartete Mindestabsatzmenge x vereinbarter Kaffeepreis)

Wichtige Gründe können zum Beispiel sein:

- Mehrfache böswillige und mutwillige Beschädigungen der Automaten und Geräte am Standort durch Dritte
- Anhaltende Nichterfüllung der im Vertrag vereinbarten und erwarteten Mindestabsatzmenge (siehe Anhang des Coffee Operating Service Vertrags) trotz erfolgter Optimierungsmassnahmen
- Nichtbezahlung der Rechnungen, trotz wiederholter Mahnungen.
- Verletzung der exklusiven Zusammenarbeit (siehe Punkt 3.6 dieser Allgemeinen Verkaufsbedingungen).

Vorzeitige schriftliche Kündigung seitens des Kunden ist ausschliesslich möglich(Auflösung mit sofortiger Wirkung):

- Nach 3-maliger schriftlicher Mahnung bei Nichterfüllung der Leistungen (unter Punkt 2 dieser Allgemeinen Verkaufsbedingungen.) durch Lyreco. In diesem Fall wird keine Zahlung durch den Kunden für die verbleibenden Monate bis zum Vertragsende fällig.

- 4.3 Der vereinbarte Vertrag im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service kann von jeder Partei ohne die Wahrung einer Frist schriftlich ausserordentlich gekündigt werden:
Im Fall, dass die Gegenpartei zahlungsunfähig wird, ein Konkursbegehren stellt, der Konkurs eröffnet oder die Nachlassstundung gewährt wird, oder einer dieser Umstände einzutreten droht.

- 4.4 Im Falle der Kündigung des Vertrags im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service ist Lyreco berechtigt, die sofortige Zahlung aller vom oder für den Kunden erteilten Bestellungen, welche vor oder nach der schriftlichen Kündigung eingegangen sind, zu verlangen.

- 4.5 Die Geltendmachung von Schadenersatz aufgrund einer ausserordentlichen Kündigung seitens Lyreco bleibt ausdrücklich vorbehalten.

5 Preise

5.1 Preise

Die für den Kunden gültigen Preise werden im Anhang des Coffee Operating Service Vertrags geregelt.

5.2 Zahlungsverkehr / Verhältnis zu Endkonsument

Bei der Verwendung von Badges verpflichtet sich der Kunde, eine aktuelle Liste zu führen, welche Name, Vorname, Telefonnummer und Badgenummer derjenigen Endkonsumenten beinhaltet, welche im Besitz eines Badges sind. Weiter verpflichtet sich der Kunde, diese vollständige Liste auf erstes Verlangen von Lyreco innerst 3 Arbeitstagen als PDF-Datei der Finma (Fallnummer und exakte Adresse werden bekanntgegeben) zuzustellen, damit Lyreco ihren Pflichten gegenüber den Behörden nachkommen kann. Der Kunde bestätigt Lyreco die Zustellung der Liste an die Finma umgehend schriftlich. Der Kunde hält Lyreco diesbezüglich vollumfänglich klag- und schadlos.

5.3 Verbrauch und Lagerdifferenzen

Die Waren werden durch Lyreco regelmässig inventuriert. Wird bei der Inventur ein Warenschwund im Lager des Kunden festgestellt, der gleich oder grösser 3% des Soll-Warenbestandes beträgt, wird Lyreco diese Inventurdifferenz dem Kunden gemäss den aktuell gültigen und beim Kunden kommunizierten Verkaufspreise oder gemäss Aufführung der Produktpreise im Anhang des Coffee Operating Service Vertrags in Rechnung stellen.

Stellt Lyreco fest, dass in einer Periode > 5% mehr Verbrauchsmaterialien (Anzahl Becher, Zuckersticks, Rahmportionen, Rührstäbli) verbraucht werden als Anzahl Kaffeeportionen bezogen werden, behält sich Lyreco das Recht vor, die volle Differenz gemäss den aktuell gültigen Lyreco-Listenpreisen in Rechnung zu stellen.

Waren, welche durch eine falsche Handhabung des Kunden beschädigt werden, so dass sie nicht mehr verwendet werden können, werden dem Kunden gemäss Anhang des Coffee Operating Service Vertrags oder, wenn diese nicht im Anhang des Coffee Operating Service Vertrags definiert sind, anhand der aktuell gültigen kundenspezifischen Preise im Webshop in Rechnung gestellt.

5.4 Verrechnung von zusätzlichen Dienstleistungen

Lyreco hat das Recht, dem Kunden für technische Interventionen in folgenden Fällen eine Rechnung zu stellen:

- Weiterverrechnung von Kosten, die durch unsachgemäss Bedienung durch den Endkonsumenten oder Kunden entstanden sind.
- Mutwillige und/oder böswillige Zerstörung durch Endkonsumenten oder den Kunden
Nicht autorisierte Anpassungen oder Veränderungen am Automaten/Gerät durch den Kunden oder Endkonsumenten
- Unsachgemäss Verschiebungen oder Umplatzierung der Automaten/Geräte durch den Kunden oder den Endkonsumenten.
- Schäden bei Verwendung anderer Kaffeepads als Nespresso Professional-Pads bei Nespresso Maschinen.

6 Übrige Bestimmungen

6.1 Haftung

Lyreco ist nicht Herstellerin der angebotenen Produkte, Maschinen und Geräte. Für allfällige Angaben- und Übermittlungsfehler sowie Personen- und/oder Sachschäden durch unsachgerechte Bedienung der Geräte kann keine Haftung übernommen werden. Die Haftung von Lyreco wird, soweit rechtlich zulässig, auf den direkten Schaden (exkl. entgangener Gewinn) sowie Vorsatz und Grobfahrlässigkeit beschränkt.

6.2 Eigentumsvorbehalt

Der Kunde ist verpflichtet, eine allfällige Pfändung, Retention, Konkursöffnung oder Nachlass-stundung über ihn umgehend per Einschreiben an Lyreco zu melden und das zuständige Betreibungs- bzw. Konkursamt sowie die Gläubiger auf das Eigentum von Lyreco an den Automaten/Geräten, an dem Bargeld bei den Zahlsystemen und Ladestationen sowie an dem Lager gemäss Ziffer 3.3. hinzuweisen.
Sollte der Kunde bzw. der Endkunde eingemietet sein, so informiert er die Gebäudeeigentümerin über die Aufstellung der Automaten und Geräte durch Lyreco. Sollte dies trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung durch Lyreco nicht geschehen, behält sich Lyreco das Recht vor, die Gebäudeeigentümerin zu informieren. Allfällige Gebühren oder Kosten gehen in diesem Fall zu Lasten des Kunden. Die Automaten und Geräte, das Lager gemäss Ziffer 3.3. und allfälliges Bargeld bei den Zahlsystemen und den Ladestationen unterliegen nicht dem Retentionsrecht des Gebäudevermieters (OR Art. 268).

6.3 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Firma Lyreco verpflichtet sich, Verschwiegenheit zu bewahren über alle zu ihr

im Rahmen der Vertragserfüllung zur Kenntnis gelangenden Unterlagen, Daten und geschäftsrelevanten Informationen des Kunden sowie der Endkonsumenten. Zudem stellt die Firma Lyreco mittels technischer und organisatorischer Massnahmen sicher, dass auch sämtliche an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeitenden und Lieferanten sowie allenfalls weitere involvierte Parteien diese Verschwiegenheitsverpflichtung einhalten. Davon ausgenommen ist die Weiterleitung von Informationen an Dritte zur Erfüllung dieses Vertrages. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Datenschutzerklärung von Lyreco auf der Internetseite unter www.lyreco.ch abgerufen werden kann. Der Kunde leitet diese Informationen an seine Mitarbeitenden weiter. Jede Vertragspartei garantiert, dass sie die personenbezogenen Daten der anderen Vertragspartei in Übereinstimmung mit ihren Verpflichtungen aus dem geltenden Datenschutzrecht, einschliesslich der EU-Datenschutzverordnung, verarbeitet und geeignete technische und organisatorische Massnahmen ergreift, um die personenbezogenen Daten der anderen Vertragspartei vor unbefugter oder rechtswidriger Verarbeitung und vor versehentlichem Verlust, Zerstörung, Beschädigung, Änderung oder Weitergabe zu schützen. Die Beschreibung der von Lyreco durchgeführten Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden ist in der Datenschutzerklärung von Lyreco enthalten.

6.4 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung des Vertrages aus irgendeinem Grund ungültig, unrechtmässig oder rechtlich nicht durchsetzbar sein, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht betroffen. Die entsprechende Bestimmung ist durch eine andere gültige, rechtmässige und rechtlich durchsetzbare Bestimmung zu ersetzen, welche dem von den Parteien beabsichtigten, ursprünglichen Zweck am nächsten kommt.

6.5 Abtretung

Die Abtretung von Rechten aus dem Vertrag im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service an Dritte ist dem Kunden nicht erlaubt. Lyreco ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Coffee Operating Service Vertrag betreffend Nespresso-Produkte an einen Dritten zu übertragen, unter der Voraussetzung, dass der Betrieb beim Kunden nicht gestört wird.

6.6 Immaterialgüterrechte

Sämtliche Immaterialgüterrechte von Lyreco und Nestle/Nespresso oder von den mit ihr verbundenen Unternehmen verbleiben bei Lyreco und

Nestle/Nespresso bzw. beim verbundenen Unternehmen. Der Kunde unterlässt es insbesondere, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von den Markeninhabern diese zu verwenden, zu kopieren, zu ändern oder unsichtbar zu machen.

6.7 Rechtsmittel

Die Nichtausübung oder verspätete Ausübung eines Rechts oder Rechtsmittels, das durch den Vertrag oder durch das Gesetz vorgesehen ist, stellt keinen Verzicht auf das Recht oder Rechtsmittel oder einen Verzicht auf andere Rechte oder Rechtsmittel dar.

Ein Verzicht auf Geltendmachung eines Verstosses gegen eine der Bestimmungen des Vertrages oder auf eine Nichterfüllung im Rahmen des Vertrages stellt keinen Verzicht auf Geltendmachung eines anderen Verstosses oder eine andere Nichterfüllung dar und hat keine Auswirkungen auf die anderen Bestimmungen des Vertrages.

6.8 Erfordernis der Schriftlichkeit

Sämtliche Änderungen und Ergänzungen des Vertrages müssen schriftlich erfolgen, wobei die Unterzeichnung mit DocuSign dem Erfordernis der Schriftlichkeit nach diesem Vertrag genügt. Wichtige Mitteilungen, welche die Ausübung eines Rechts beinhalten (wie Kündigungen oder Ansetzung einer Nachfrist), sind schriftlich per Einschreiben an folgende Adresse mit nachstehendem Vermerk zu senden:

Lyreco Switzerland AG
Coffee Operating Services
Riedstrasse 4
8953 Dietikon

6.9 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für den zwischen den Parteien vereinbartem Vertrag im Zusammenhang mit dem Coffee Operating Service, gelten, sofern nichts abweichendes vereinbart wurde, die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts.

Die Geschäftstätigkeit von Lyreco Switzerland AG basiert ausschliesslich auf Schweizerischem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts (CISG). Gerichtsstand für den zugrundeliegenden Vertrag ist Zürich.

Dietikon, Dezember 2025