

Conditions générales contractuelles pour le Coffee Operating Service de Lyreco Switzerland SA

1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à la collaboration entre le client (partenaire contractuel) et Lyreco Switzerland SA (Lyreco) concernant les contrats relatifs au Coffee Operating Service. Les dispositions, accords oraux ou conditions du client qui diffèrent ou complètent les présentes conditions générales ne sont valablement reconnus que s'ils ont été confirmés par écrit par Lyreco. Lyreco se réserve le droit d'effectuer des modifications et améliorations techniques sans information préalable.

Les conditions du client contraires ou différentes des conditions générales contractuelles de Lyreco ne sont reconnues que si Lyreco les accepte expressément et par écrit. Lyreco se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales contractuelles. La version des présentes conditions générales contractuelles en vigueur au moment de la commande fait foi et ne peut pas être modifiée unilatéralement.

La version actuelle et contraignante des conditions générales contractuelles est publiée sur www.lyrecocoffeesolutions.ch ou peut être obtenue auprès de Lyreco.

En cas de contradiction, la version allemande des conditions générales contractuelles prévaut sur les autres versions linguistiques.

S'il existe déjà entre le client et Lyreco un contrat relatif au Coffee Operating Service dans lequel un concept d'alimentation est réglé, le contrat le plus récent remplace tous les contrats Coffee Operating Service conclus auparavant entre les parties.

2. Prestations de Lyreco

2.1 Prestations techniques

Lyreco s'engage à fournir les prestations techniques suivantes dans les locaux du client pendant toute la durée du contrat :

- Livraison et installation des distributeurs automatiques et des appareils mentionnés à l'annexe 1 du contrat Coffee Operating Service
- Dépannage des distributeurs automatiques et appareils installés. Les appareils qui ne peuvent pas être réparés sont remplacés par Lyreco.

- Lorsqu'un client signale au service client un dysfonctionnement sur les distributeurs et appareils fournis par Lyreco, Lyreco accuse réception de la déclaration de panne et met en œuvre les mesures nécessaires pour y remédier, conformément aux niveaux de service convenus dans le contrat « Coffee Operating Service ».
 - Cas urgents : il y a cas d'urgence lorsque le distributeur ne permet pas de retirer de produit et qu'une intervention technique est nécessaire.
 - Cas non urgents : il s'agit des cas où les problèmes techniques n'affectent pas le retrait des produits.
 - Pour les pannes classées comme urgentes, la première intervention sur place par Lyreco a lieu dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception du signalement de panne. Le délai d'intervention est soumis aux horaires d'ouverture indiqués sur le site web de Lyreco Switzerland AG. Le délai nécessaire à la résolution complète de la panne dépend de la nature et de l'ampleur du défaut, ainsi que de la disponibilité des pièces de rechange et des prestations éventuellement requises de tiers.
- Service et entretien des distributeurs automatiques et des appareils conformément à l'annexe du contrat Coffee Operating Service.
- Intégration des moyens de paiement électroniques (dans la mesure où cela est possible et compatible avec les systèmes de Lyreco).

2.2 Prestations opérationnelles

Lyreco s'engage, en vertu du modèle de contrat, à fournir les prestations opérationnelles suivantes dans les locaux du client.

Dans le cas d'un modèle de contrat Coffee Full Operating Service, ce sont :

- La gestion du stock de marchandises correspondant
- La fourniture de tous les produits alimentaires et accessoires nécessaires
- Le nettoyage et le remplissage conformes (inclus le détartrage, le filtre à eau...) des distributeurs automatiques et appareils installés
- La conception de l'assortiment
- La gestion de l'argent

Dans le cas d'un modèle de contrat Coffee Operating Light Service, ce sont :

- La formation et l'instruction de l'ensemble des processus et procédures nécessaires

- le processus de commande de marchandises
- le processus de retour des marchandises et de scraping
- le processus de nettoyage des différents distributeurs automatiques
- le processus de gestion des stocks
- Le contrôle régulier du stock de marchandises sur place chez le client
- Le contrôle régulier de la consommation de marchandises et l'inventaire du stock de marchandises
- Le contrôle régulier du nettoyage, du détartrage et du remplissage conformes aux prescriptions de tous les automates et appareils sur le site sur lesquels repose le contrat. Pendant le contrôle de ces opérations, Lyreco n'effectue pas le nettoyage, le détartrage et le remplissage quotidiens des automates et appareils. la conception de l'assortiment

3. Obligations du client

3.1 Emplacement et infrastructure des distributeurs automatiques et des appareils

- 3.1.1 Le client est tenu de mettre à la disposition de Lyreco des emplacements appropriés pour l'installation des distributeurs automatiques et des appareils.

Les emplacements sont déterminés en collaboration avec le client et prennent en compte les besoins du consommateur final ainsi que les conditions nécessaires à une exploitation facile et rentable des distributeurs automatiques et des appareils.

- 3.1.2 Le client est tenu de mettre gratuitement à la disposition de Lyreco toutes les installations nécessaires, telles que les raccordements d'eau et d'électricité (y compris la consommation d'électricité et d'eau), conformément aux consignes techniques. Le client doit en outre s'assurer que l'exploitation des distributeurs automatiques et des appareils désignés dans l'annexe du Contrat Coffee Operating Service doit disposer également d'une réception mobile suffisante pour la transmission de données. Si le site ne dispose pas d'une réception mobile suffisante, le client doit mettre à la disposition de Lyreco un accès au réseau LAN (mettre à disposition conformément aux exigences techniques des machines et équipements fournis par Lyreco). Lyreco déterminera au préalable, lors d'une visite sur le site du client, au moyen d'un appareil de mesure, si la qualité de la réception des données mobiles/de la transmission de données est

suffisante ou si la connexion doit être assurée via un système LAN.

- 3.1.3 Le client signale les pannes éventuelles des distributeurs automatiques et des appareils exclusivement au service client de Lyreco (horaires d'ouverture et coordonnées disponibles sur le site web de Lyreco Switzerland AG).

- 3.1.4 Le client accorde au personnel de Lyreco (ou à des tiers mandatés par Lyreco) le libre accès aux distributeurs automatiques et aux appareils pendant les heures de travail officielles, et après accord, afin que les travaux mentionnés dans le descriptif des prestations au point 2 puissent être exécutés sans problème et de manière efficace.

- 3.1.5 Le client est tenu d'accorder aux collaboratrices et collaborateurs de Lyreco le libre accès aux points de collecte des déchets afin d'éliminer les déchets produits de manière adéquate, conformément aux directives en vigueur.

- 3.1.6 Le client est tenu de désigner, au sein de son entreprise, une personne de contact pour les consommateurs finaux, à laquelle ceux-ci peuvent s'adresser en cas de panne ou de dysfonctionnement des distributeurs automatiques et des appareils.

3.2 Obligation de recyclage des produits Nespresso

Depuis 1991, Nespresso met en œuvre un vaste programme de recyclage des dosettes de café. Lyreco veille à ce que les dosettes usagées soient acheminées vers le programme de recyclage Nespresso correspondant, dans le cadre du « Recycling at Office », pour le recyclage des dosettes de café.

3.3 Espace de stockage et inventaire

Le client est tenu de mettre à disposition des possibilités de stockage appropriées et qui peuvent être verrouillées pour le stockage des produits de remplissage et des denrées alimentaires et de veiller à ce que les collaboratrices et collaborateurs de Lyreco aient librement accès aux locaux de stockage. Si une telle possibilité n'existe pas, le client est tenu de mettre gratuitement à disposition un espace approprié et adapté à l'installation d'un mobilier verrouillable, conformément aux exigences de Lyreco. De son côté, Lyreco mettra à disposition un mobilier verrouillable qui restera la propriété de Lyreco..

Dans le cas d'un Coffee Full Operating Service, le contenu du stock en consignment reste la propriété de Lyreco pendant toute la durée du contrat. Lyreco a le droit de procéder à un audit sur place chez le client à qui il l'annoncera client au moins 5 jours ouvrables à l'avance. Cet audit peut avoir lieu indépendamment de toute livraison.

3.4 Formation des collaboratrices et collaborateurs et concept de soins

Dans le cas d'un modèle de contrat Coffee Operating Light Service, le client est tenu de s'assurer que l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs impliqués ont été formés par Lyreco et qu'ils connaissent et utilisent les processus et les formulaires mis en place.

Si le client constate un besoin de formation pour ses collaboratrices et collaborateurs, il en informe Lyreco et convient aussitôt d'une date de formation.

Le client s'engage, pendant toute la durée du contrat, à nettoyer (détartrage inclus), remplir et entretenir les appareils et les distributeurs automatiques conformément aux instructions de Lyreco.

Le client s'engage en outre à commander auprès de Lyreco, pendant toute la durée du contrat, l'ensemble des produits de recharge destinés aux appareils et distributeurs automatiques installés, conformément à la procédure de commande convenue..

3.5 Assurance

Le client s'engage à assurer tous les distributeurs automatiques et appareils mentionnés dans le contrat relatif au Coffee Operating Service conformément à l'annexe au contrat contre les dommages matériels et les dommages naturels (y compris l'effraction) à leur valeur à neuf.

Si Lyreco met à disposition des bornes de recharge d'espèces et / ou des distributeurs automatiques de pièces de monnaie, le client s'engage en outre à inclure dans l'assurance tous les montants en espèces qui se trouvent dans la bornes de recharge d'espèces et / ou dans le distributeur automatiques de pièces de monnaie ou à conclure une assurance complémentaire correspondante.

Les dommages consécutifs à une effraction ou à un vol sont à la charge du client.

3.6 Collaboration exclusive

Le client s'engage, pendant toute la durée du contrat relatif au Coffee Operating Service, à ne pas installer ni exploiter de distributeurs automatiques de café et de nourriture (propres ou d'autres fournisseurs) sur son site. L'ajout de distributeurs automatiques de produits frais uniquement est exclu de cette réglementation. Les collaboratrices et collaborateurs du client n'ont eux non plus pas le droit d'installer et d'exploiter des appareils privés.

3.7 Autres obligations

4 Le client veille à ce que les points essentiels du contenu du contrat soient communiqués au consommateur final et que celui-ci utilise exclusivement des dosettes Nespresso d'origine fournies par Lyreco pour les machines à café Nespresso mises à disposition par Lyreco. Durée du contrat et modalités de résiliation

4.1 Durée du contrat

Si le contrat relatif au Coffee Operating Service n'est pas résilié par écrit par l'une des parties lorsqu'il arrive à échéance, moyennant un préavis de six mois, il est reconduit tacitement pour une nouvelle année

4.2 Motifs de résiliation extraordinaire

Lyreco a le droit de résilier le contrat relatif au Coffee Operating Service avec effet immédiat pour motifs graves (avec ou sans faute de la part du client). Dans ce cas, Lyreco peut facturer au client, pour les mois restants jusqu'à la fin du contrat, 40% du chiffre d'affaires précalculé convenu contractuellement, conformément à l'annexe 2 (chiffre d'affaires précalculé convenu contractuellement = nombre d'années contractuelles restantes x volume de vente minimum annuel prévu x prix du café convenu).

Sont par exemple des motifs graves :

- Les dommages multiples, malveillants ou délibérés, causés par des tiers aux distributeurs automatiques et appareils du site
- Le non-respect persistant de la quantité minimale de vente convenue et attendue dans le contrat (voir annexe du contrat Coffee Operating Service) malgré les mesures d'optimisation prises.
- Le non-paiement des factures, malgré des rappels répétés.
- La violation de la collaboration exclusive (voir point 3.6 des présentes conditions générales).

Une résiliation anticipée par écrit de la part du client est uniquement possible (résiliation avec effet immédiat) dans le cas suivant:

- après 3 rappels écrits en cas de non-exécution des prestations (au point 2 des présentes conditions générales) par Lyreco. Dans ce cas, aucun paiement n'est dû par le client pour les mois restants jusqu'à la fin du contrat.

4.3 Le contrat convenu relatif au Coffee Operating Service peut être résilié de manière extraordinaire par chacune des parties, par écrit et sans préavis, dans le cas où la partie adverse

deviendrait insolvable, déposerait une demande de mise en faillite, ferait l'objet d'une ouverture de procédure de faillite ou se verrait accorder un sursis concordataire, ou si l'une de ces circonstances menaçait de se produire.

- 4.4 En cas de résiliation du contrat relatif au Coffee Operating Service, Lyreco est en droit d'exiger le paiement immédiat de toutes les commandes passées par le client ou pour son compte, reçues avant ou après la résiliation écrite.
- 4.5 Lyreco se réserve expressément le droit de réclamer des dommages et intérêts pour cause de résiliation extraordinaire.

5 Prix

5.1 Prix

Les prix valables pour le client sont réglés à l'annexe du contrat Coffee Operating Service.

5.2 Paiements / Relation avec le consommateur final

En cas d'utilisation de badges, le client s'engage à tenir à jour une liste contenant le nom, le prénom, le numéro de téléphone et le numéro de badge des consommateurs finaux qui possèdent un badge. Le client s'engage également à transmettre cette liste complète à la Finma (le numéro de dossier et l'adresse exacte seront communiqués) dans un délai de trois jours ouvrables à la première demande de Lyreco, sous forme de fichier PDF, afin que Lyreco puisse remplir ses obligations envers les autorités. Le client confirme immédiatement par écrit à Lyreco l'envoi de la liste à la Finma. Le client dégagea Lyreco de toute responsabilité et la dédommagera à ce sujet.

5.3 Consommation et différences de stock

Les marchandises sont régulièrement inventoriées par Lyreco. Si l'inventaire révèle une perte de marchandises dans le stock du client égale ou supérieure à 3% du stock théorique, Lyreco facturera cette différence d'inventaire au client conformément aux prix de vente actuellement en vigueur et communiqués au client ou conformément à la liste des prix des produits figurant en annexe au contrat Coffee Operating Service.

Si Lyreco constate que, sur une période donnée, le nombre de consommables (nombre de gobelets, de sticks de sucre, de portions de crème, de touillettes) consommés est de plus de 5% supérieur au nombre de portions de café achetées, Lyreco se réserve le droit de facturer la totalité de la différence conformément à ses prix alors en vigueur.

Les marchandises endommagées par une mauvaise manipulation du client, de sorte qu'elles ne peuvent plus être utilisées, sont facturées au client conformément à l'annexe au contrat Coffee Operating Service ou, si elles ne sont pas définies dans l'annexe audit contrat, sur la base des prix spécifiques au client actuellement en vigueur dans la boutique en ligne.

5.4 Facturation de services supplémentaires

Lyreco a le droit de facturer au client les interventions techniques dans les cas suivants :

- La refacturation des frais occasionnés par une mauvaise utilisation de la part du consommateur final ou du client.
- La destruction intentionnelle et/ou malveillante par le consommateur final ou le client.
- Les adaptations ou modifications non autorisées du distributeur automatique/de l'appareil par le client ou le consommateur final
- Le déplacement ou changement de place inapproprié des distributeurs automatiques/appareils par le client ou le consommateur final
- Dommages en cas d'Utilisation de dosettes de café autres que les dosettes Nespresso Professional sur les machines

6 Autres dispositions

6.1 Responsabilité

Lyreco n'est pas le fabricant des produits, machines et appareils proposés. Lyreco décline toute responsabilité pour d'éventuelles erreurs d'indication ou de transmission ainsi que pour des dommages corporels et/ou matériels résultant d'une utilisation inadéquate des appareils. La responsabilité de Lyreco est limitée, dans la mesure où la loi le permet, aux dommages directs (à l'exclusion du manque à gagner) ainsi qu'à l'intention et à la négligence grave.

6.2 Réserve de propriété

Le client est tenu d'informer immédiatement Lyreco par courrier recommandé de toute saisie, rétention, ouverture de faillite ou sursis concordataire le concernant et d'informer l'office des poursuites ou l'office des faillites compétent ainsi que les créanciers que Lyreco est propriétaire des distributeurs automatiques /appareils, de l'argent liquide entreposé dans les systèmes de paiement et des bornes de recharge ainsi que du stock conformément au chiffre 3.3.

Si le client ou le client final est locataire, il informe la personne propriétaire du bâtiment de l'installation des distributeurs automatiques et des appareils par Lyreco. S'il ne le fait pas malgré un avertissement écrit de Lyreco dans ce sens, Lyreco se réserve le droit d'informer la personne propriétaire de l'immeuble. Les éventuelles taxes ou frais sont dans ce cas à la charge du client. Les distributeurs automatiques et appareils, le stock selon le chiffre 3.3. et l'argent liquide éventuel dans les systèmes de paiement et les bornes de recharge ne sont pas soumis au droit de rétention du bailleur du bâtiment (art. 268 CO).

6.3 Confidentialité et protection des données

Lyreco s'engage à garder le secret sur tous les documents, données et informations commerciales du client et des consommateurs finaux dont elle a connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat. Lyreco s'assure également, par des mesures techniques et organisationnelles, que l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs et des fournisseurs participant à l'exécution du contrat ainsi que les autres parties éventuellement impliquées respectent également cette obligation de confidentialité. Cette obligation ne s'applique pas à la transmission d'informations à des tiers pour l'exécution du présent contrat. Le client est informé que la déclaration de confidentialité de Lyreco peut être consultée sur son site Internet de Lyreco Switzerland AG. Le client transmettra ces informations à ses collaboratrices et collaborateurs.

Chaque partie garantit qu'elle traite les données à caractère personnel de l'autre partie conformément aux obligations qui lui incombent en vertu de la législation applicable en matière de protection des données, y compris le règlement européen sur la protection des données, et qu'elle prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel de l'autre partie contre tout traitement non autorisé ou illicite et contre toute perte, destruction, détérioration, modification ou divulgation accidentelle.

La description du traitement des données à caractère personnel du client effectué par Lyreco figure dans la déclaration de confidentialité de Lyreco.

6.4 Clause de sauvegarde

Si, pour quelque raison que ce soit, une disposition du contrat est invalide, illégale ou juridiquement inapplicable, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. La disposition en question doit être remplacée par une autre disposition valable,

légal et juridiquement exécutoire qui se rapproche le plus possible de l'objectif de départ prévu par les parties.

6.5 Cession

Le client n'est pas autorisé à céder à des tiers des droits découlant du contrat relatif au Coffee Operating Service. Lyreco est autorisée à céder à un tiers les droits et obligations découlant du contrat Coffee Operating Service concernant les produits Nespresso, à condition que l'exploitation chez le client ne soit pas perturbée.

6.6 Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle de Lyreco et Nestlé/Nespresso ou de ses sociétés affiliées restent la propriété de Lyreco et Nestlé/Nespresso ou de la société affiliée. Le client s'abstient notamment de les utiliser, de les copier, de les modifier ou de les rendre invisibles sans l'accord écrit préalable des titulaires des marques.

6.7 Voies de recours

Le non-exercice ou le retard dans l'exercice d'un droit ou d'une voie de recours prévus par le contrat ou par la loi ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette voie de recours, ni une renonciation à tout autre droit ou voie de recours.

Le fait de renoncer à faire valoir un manquement à l'une des dispositions du contrat ou une inexécution dans le cadre du contrat ne constitue pas une renonciation à faire valoir un autre manquement ou une autre inexécution et n'affecte pas les autres dispositions du contrat.

6.8 Exigence de la forme écrite

Toutes les modifications et adjonctions au contrat doivent être effectuées par écrit, la signature avec Docusign répondant à l'exigence de la forme écrite prévue par le présent contrat.

Les communications importantes impliquant l'exercice d'un droit (comme les résiliations ou la fixation d'un délai supplémentaire) doivent être envoyées par écrit et par courrier recommandé à l'adresse suivante, avec la mention suivante :

Lyreco Switzerland AG
Coffee Operating Services
Riedstrasse 4
8953 Dietikon

6.9 Droit applicable et for juridique

Sauf accord contraire, les dispositions du Code suisse des obligations s'appliquent au contrat conclu entre les parties relatif au Coffee Operating Service.

L'activité commerciale de Lyreco Switzerland SA est exclusivement basée sur le droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM). Le for juridique compétent pour le contrat concerné est Zurich.

Dietikon, août 2026