

# Conditions générales de vente de Saviva Food Services, y compris la plate-forme de commande et d'information Saviva Integrale

L'exploitant et éditeur de la plate-forme de commande et d'information Saviva Integrale est la société Saviva AG, Bahnstrasse 20, 8105 Regensdorf.

L'ensemble des droits en rapport avec la plate-forme de commande et d'information Saviva Integrale s'applique exclusivement à l'égard de Saviva AG.

## 1. Champ d'application

Les conditions générales de vente, y compris l'annexe «Conditions notice Saviva Food Services» ainsi que les conditions générales de vente des autres domaines d'activité de Saviva (ci-après désignées CGV) s'appliquent à toutes les commandes passées auprès de Saviva AG (ci-après désignée Saviva), y compris par le biais de la plate-forme de commande et d'information Saviva Integrale ainsi que par e-mail ou par téléphone, et aux contrats conclus dans le domaine des services Saviva Food. Elles font partie intégrante de tous les contrats qui sont conclus entre le client et les divisions commerciales Saviva qui opèrent dans le secteur de la livraison en gros, comme Saviva Food Services.

Saviva se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. La version des CGV qui est en vigueur à la date de commande est déterminante et ne peut pas être modifiée unilatéralement pour la commande.

## 2. Offre

L'offre de produits est basée sur les clients professionnels ayant leur siège social en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein. Les livraisons se font uniquement à des adresses situées en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.

L'offre est valable tant qu'elle est visible sur la plate-forme de commande et d'information, dans la publicité ou dans les prospectus en fonction de leur date de validité et/ou dans la limite des stocks disponibles. Des modifications de tarifs et de gammes demeurent réservées à tout moment. Les images contenues dans la publicité, les prospectus, sur la plate-forme de commande et d'information, etc. servent d'illustration et sont non contractuelles.

Saviva est libre de refuser des commandes en tout ou en partie sans indiquer de raisons. Dans ce cas, le client est informé et, le cas échéant, remboursé des paiements déjà effectués. Toute autre prétention est exclue.

## 3. Prix

Les prix s'entendent en franc suisse hors taxe sur la valeur ajoutée et, si applicable, ils s'entendent taxe anticipée de recyclage (TAR) ou taxe sur les COV incluse pour certains des détergents.

Saviva se réserve le droit de modifier à tout moment les prix des produits et prestations de service offerts. Le prix à la date de commande est déterminant pour la réalisation du contrat de vente. Les prix promotionnels sont applicables à des commandes passées pendant la période de la promotion et dans la limite des stocks disponibles.

Saviva accorde au client des rabais de quantité sur les produits définis par Saviva. Le taux est convenu au cas par cas entre Saviva et le client. Les produits suivants ne donnent pas droit à un rabais: des articles au prix net comme le sucre, les noisettes, les amandes, le sel, les produits du tabac, les huiles, les graisses, la margarine, les spiritueux, la viande, les prix spéciaux etc. Le chiffre d'affaires total des articles donnant droit à un rabais vaut pour la détermination du taux de rabais.

Des ajustements de quantités ou des changements tarifaires sont soumis aux clauses de force majeure et de hausse-baisse (en conséquence d'un cas de force majeure, de variations des tarifs de transport et des droits de douane, de mesures fiscales ou administratives, d'une pénurie de matières premières, de changements du marché et de changements tarifaires chez les fournisseurs) qui demeurent expressément réservées.

## 4. Conclusion du contrat

Les produits et prix apparaissant sur la plateforme de services sont considérés comme une offre. Toutefois, la présente offre est toujours soumise à la condition résolutoire du contrat relative à une impossibilité de livrer ou à une indication de prix erronée.

Le contrat de vente conclu avec Saviva se réalise à la date de commande passée sur la plate-forme de commande et d'information, par e-mail ou par téléphone.

La réception d'une commande en ligne est annoncée au client au moyen d'une confirmation de commande de Saviva générée automatiquement et envoyée à l'adresse e-mail que le client a fournie. La confirmation de commande générée automatiquement ne contient aucun engagement quant au fait que le produit peut effectivement être livré. Elle indique seulement au client que la commande passée est arrivée chez Saviva et que le contrat se réalise ainsi avec Saviva à condition d'une possibilité de livraison et d'une indication correcte des prix.

Toute modification apportée à une commande doit être notifiée au service après-vente ou au service de vente interne (bureau de commande). Le client n'a pas la possibilité de procéder à des modifications directement dans la plate-forme de commande et d'information en se connectant à son compte client.

Le service de vente interne (bureau de commande) informe le client si des produits ne sont pas livrables et clarifie directement les besoins ainsi que la procédure à suivre. Il n'est pas possible de réserver des produits non livrables temporairement dans la plate-forme de commande et d'information; en cas de besoin, ils doivent faire l'objet d'une demande directe via le service de vente interne (bureau de commande).

## 5. Livraison

Les livraisons se font normalement par camion (Delivered At Place – DAP) franco domicile du client. Saviva se réserve le droit d'expédier par la poste de très petites commandes de marchandises, départ usine (EXW). Pour les localités qui ne peuvent pas être desservies par camion, le fret ferroviaire est pris en compte à partir de la gare routière la plus proche. La distribution des marchandises se fait sur la base des disponibilités horaires et des capacités de transport d'après un plan de tournées défini. Pour les livraisons à des stations de montagne, les frais de téléphérique sont à la charge du client.

Dans le cadre du processus d'enregistrement chez Saviva, le collaborateur de la force de vente de Saviva convient des conditions de livraison avec le client (rythme, cadence, jours de préférence etc.) ainsi que des lieux de déchargement précis et les note dans la fiche d'informations client. La marchandise est remise dans les locaux convenus avec le client. Les marchandises ne sont pas rangées par Saviva dans les rayonnages de l'entrepôt.

Les frais de livraison dépendent de la valeur de la marchandise commandée, du caractère accessible de l'adresse de livraison en camion, d'une livraison plus rapide éventuellement demandée par le client et des récipients nécessaires à la livraison. Concernant des livraisons en dehors du plan de tournées du camion (par ex. courses spéciales), les frais de transport réels sont à la charge du client. Les frais réels de logistique sont facturés pour une expédition accélérée demandée par le client.

Les heures-limites de commande et les horaires de livraison communiqués sur la plate-forme de commande et d'information (y compris les jours fériés) sont applicables. Saviva accorde une grande importance à l'indication actualisée et précise des disponibilités et des horaires de livraison sur la plate-forme de commande et d'information. Ce sont notamment des pénuries de production et d'approvisionnement qui peuvent provoquer des retards de livraison. C'est la raison pour laquelle toutes les informations relatives à la disponibilité et au délai de livraison sont fournies sous toutes réserves et peuvent être modifiées à tout moment.

Si l'acceptation de la livraison est refusée par le client sans fondement ou pour des raisons dont Saviva ne doit pas répondre, Saviva se réserve le droit de faire payer au client les frais alors encourus. Normalement, on part du principe que l'acceptation de la livraison peut se faire par des personnes employées par l'entreprise du client, par une signature sur le bon de livraison.

Les conditions énoncées au point 5 Livraison et annexe aux conditions (cf. annexe) s'appliquent à chacune des divisions commerciales. Elles sont mentionnées séparément en tant que position supplémentaire dans le panier et sur la facture.

## 6. Récipients loués, conteneurs à roulettes, matériaux d'emballage

Le récipient loué (caisse IFCO, palette, conteneur à roulettes, récipient en plastique etc.) est la propriété de Saviva ou de ses fournisseurs et sera facturé au client sur un poste supplémentaire. Si le client retourne rapidement le récipient loué et si ce dernier se trouve dans un état réutilisable, irréprochable et propre, le montant total du récipient loué est porté au crédit du compte du client.

Les livraisons peuvent être effectuées en fonction de la tournée de livraison ou du rythme de livraison en cartons de transport. Les cartons de transport utilisés provenant de livraisons antérieures ne peuvent pas être repris pour des raisons d'hygiène.

## 7. Obligation de contrôle

Dès réception de la livraison, le client se doit de contrôler l'exactitude et l'intégralité des produits livrés, ainsi que la présence d'éventuels dommages liés à la livraison. Dès réception, la marchandise doit être immédiatement stockée correctement (notamment réfrigérée / surgelée) pour respecter la chaîne du froid.

En cas d'expéditions (par la poste ou par train), un éventuel dégât de livraison doit être mentionné sur le bon de livraison et communiqué immédiatement par le client au bureau de poste ou de chemin de fer.

Le client doit notifier par téléphone à Saviva (service de vente interne ou force de vente) les dommages éventuels au plus tard dans un délai de 3 jours ouvrés (jour de livraison inclus, du lundi au vendredi) pour tous les autres produits. Les réclamations reçues après

lesdits délais ne sont plus prises en compte. La marchandise est contrôlée sur place chez le client par le collaborateur compétent de la force de vente et les mesures nécessaires sont prises en conséquence. Le client doit stocker convenablement la marchandise jusqu'au contrôle de la marchandise faisant l'objet d'une réclamation sur site.

Les défauts qui ne sont pas détectables par un contrôle qualité général doivent être notifiés à Saviva dès leur découverte.

## 8. Garantie légale

En matière de qualité et de conservation des produits, Saviva donne des garanties dans les conditions suivantes:

- Les denrées coloniales doivent être stockées dans un endroit sec et frais.
- Les produits alimentaires réfrigérés doivent être déballés dès leur réception et stockés à une température maximale de 2-5° Celsius.
- Les produits surgelés doivent être traités convenablement et stockés à une température continue d'au moins -18° Celsius. Des produits surgelés décongelés ne doivent pas être recongelés.

Si le client prouve le respect desdites conditions de stockage, Saviva assure la garantie de l'absence de dommages dans les produits commandés jusqu'à l'expiration de la date de péremption, toutefois pour une durée maximale de 2 ans à compter de la livraison. La disposition légale énonçant 2 ans à compter de la livraison s'applique aux produits sans date de péremption.

Saviva peut appliquer la garantie au choix par un remplacement partiel ou total par un produit de même valeur, par un avoir au prix du jour, à concurrence du prix de vente à la date de commande, ou sous la forme d'une réduction.

## 9. Facturation et paiement

### 9.1 Modes de paiement

Les paiements doivent être effectués en francs suisses; d'autres devises ou modes de paiement, comme par exemple WIR, ne sont pas acceptés. Les taux de taxe sur la valeur ajoutée imposés par le législateur au moment de la commande s'appliquent. Une facture est établie par commande. La facturation est basée sur les prix en vigueur le jour de la commande.

Le client ne dispose que de deux moyens de paiement: paiement en espèces ou achat sur facture. Si le client choisit la deuxième option, Saviva effectue une prestation anticipée. Pour préserver ses intérêts et pour couvrir le risque concernant le paiement, Saviva effectue une vérification de la solvabilité du client avant l'ouverture du compte client. Les informations obtenues sur la probabilité statistique d'un défaut de paiement sont utilisées pour prendre une décision adaptée concernant les conditions de création, de réalisation et de cessation des rapports contractuels. Si une vérification de la solvabilité a déjà été effectuée dans l'une des divisions commerciales de Saviva, ces informations sont utilisées et il n'est pas procédé à une nouvelle vérification de la solvabilité. En outre, Saviva peut exclure le mode de paiement Achat sur facture sans fournir de raisons.

Dans le cas d'un achat sur facture, le client est tenu de régler le montant de la facture dans un délai de 30 jours civils à compter de la date d'établissement de la facture, sans déduction d'escompte.

Dans des cas particuliers, la livraison peut se faire contre paiement en espèces. Des paiements en espèces ne donnent droit à aucune déduction d'escompte.

Saviva se réserve le droit d'estimer une commission au titre de transactions en numéraire ou en équivalent-espèces. La limitation des transactions en numéraire et en équivalent-espèces se fonde sur la loi sur le blanchiment d'argent et la limitation qu'elle impose concernant ce moyen de paiement.

### 9.2 Retard de paiement

Si le client ne satisfait pas en tout ou partie à son obligation de paiement, tous les montants que le client doit à Saviva à quelque titre que ce soit deviennent immédiatement exigibles et Saviva peut les réclamer sur-le-champ.

Si l'exécution de commandes doit être ajournée en raison d'un non-respect des délais de paiement, Saviva n'est pas tenue d'accepter de nouvelles commandes, de réaliser d'éventuelles livraisons en suspens, de respecter les prix fixés et de prendre des engagements de livraison.

A partir de la 3e relance, Saviva peut percevoir une indemnité forfaitaire d'un montant minimal de CHF 30.-. Tous les frais qui se présentent en rapport avec le recouvrement de créances exigibles sont à la charge du client. Si les relances n'aboutissent pas, les montants de facture peuvent être cédés à une société chargée de l'encaissement. Dans ce cas, un taux d'intérêt annuel effectif pouvant aller jusqu'à 15% du montant de la facture en suspens peut être facturé en sus à compter de la date d'échéance. Saviva ou une éventuelle société de recouvrement mandatée réclamera les montants dus en son propre nom et pour son propre compte et pourra percevoir des frais de traitement supplémentaires.

### 9.3 Clause de réserve de propriété

Les produits commandés restent la propriété de Saviva jusqu'à ce qu'ils aient été réglés à cette dernière dans leur intégralité. Saviva est en droit de procéder à une inscription correspondante dans le registre de réserve de propriété. Avant le transfert de propriété, un nantissement, une cession à titre de sûreté, une transformation ou un remaniement n'est pas admissible sans le consentement explicite de Saviva.

## 10. Retour de marchandises dépourvues de défauts

Une marchandise dépourvue de défauts et livrée correctement peut être retournée dans un délai de trois jours à compter de la livraison, jour de livraison inclus (du lundi au vendredi). Ne peuvent pas être retournés des articles commandés spécialement pour le client (articles ne faisant pas partie des propres stocks de Saviva / Mérat), des produits frais, réfrigérés et surgelés ainsi que des marchandises dont la date limite de conservation ne s'élève pas à plus de dix jours après l'annonce du retour.

Des frais de remise en stock sont facturés au client, à hauteur d'au moins 15% du montant facturé. Les retours doivent être annoncés à Saviva par téléphone (service de vente interne ou force de vente). Les retours annoncés après lesdits délais ne peuvent plus être pris en compte. Saviva informe le client du type et du mode de transport de retour.

Si le client exerce son droit de retour conformément aux conditions de retour mentionnées ci-dessus, Saviva lui rembourse la totalité du prix d'achat, à l'exception d'un supplément pour petite quantité qu'il a éventuellement versé, et déduction faite des frais de remise en stock.

## 11. Spécifications

Les spécifications des produits sont imposées par le producteur, aussi bien sur le produit que dans le système électronique. Leur mise à jour incombe aux fournisseurs. Saviva n'effectue aucune modification desdites spécifications et décline toute responsabilité à cet égard.

D'autres présentations ou formats sont créés par Saviva sur demande du client et les frais qui en découlent sont facturés au client.

## 12. Protection des données

La politique de confidentialité énoncée à la section [Politique de confidentialité](#) ainsi que les [conditions d'utilisation](#) font partie intégrante des présentes CGV. En acceptant les présentes CGV, le client consent également à la politique de confidentialité ainsi qu'aux conditions d'utilisation.

## 13. Responsabilité

La responsabilité de Saviva est exclue dans la mesure autorisée par la loi. L'exclusion de responsabilité s'applique notamment dans les cas suivants (énumération non exhaustive):

- responsabilité découlant d'une négligence légère et d'un accident,
- responsabilité découlant de dommages, directs, indirects et consécutifs, comme par ex. des pannes de production, des pertes de profits, pertes de commandes, manques à gagner etc.
- dommages découlant d'un retard de livraison et
- actes et omissions des auxiliaires de Saviva et de ses fournisseurs, qu'ils soient contractuels ou extracontractuels.

Par ailleurs, la responsabilité de Saviva n'est pas engagée pour des dommages qui sont imputables à l'une des causes suivantes:

- survenance de la condition résolutoire du contrat relative à une impossibilité de livrer ou à une indication de prix erronée;
- stockage des produits par le client incorrect, contraire au contrat ou illégal;
- cas de force majeure, notamment des dommages causés par les éléments naturels, par l'humidité, par la tempête, par les chocs etc. dont Saviva ne doit pas répondre, et ordonnances administratives.

## 14. Dispositions diverses

### 14.1 Droit applicable et for

L'ensemble des relations juridiques entre Saviva et le client est exclusivement soumis au droit suisse, à l'exclusion du droit des conflits des lois et de la Convention de Vienne.

Les tribunaux du siège social de Saviva à Regensdorf ont la compétence exclusive en ce qui concerne tous les litiges.

### 14.2 Clause de sauvegarde

Si des clauses individuelles des présentes CGV s'avèrent non valables en tout ou partie, la validité des autres dispositions et des présentes CGV n'en est pas affectée. La disposition non valable est réputée remplacée par une disposition juridiquement valable dont le sens et la finalité économique s'approchent le plus possible de ceux de la disposition non valable. Ceci s'applique également aux cas éventuels de vides juridiques.

### 14.3 Remarques relatives aux droits d'auteur

L'ensemble des droits, à savoir les droits d'auteur, relatifs aux présentes CGV revient à Saviva.

Toute reproduction, diffusion ou utilisation d'une autre manière est interdite et ne peut se faire qu'avec l'autorisation expresse et écrite de Saviva. En cas d'infraction à la présente directive, Saviva se réserve tous droits de recours.

© 2021 Saviva AG – Tous droits réservés

## Annexe «Annexe aux conditions Saviva Food Services»

### Rabais de quantité (applicable uniquement aux clients de la catégorie tarifaire 01)

A partir d'une valeur de marchandise de CHF 600.– pour une même livraison, nos clients bénéficient des rabais de quantité suivants:

CHF 600.–	à CHF 1 199.–	1%
CHF 2 000.–	à CHF 3 999.–	4%
CHF 4 000.–	à CHF 5 999.–	5%
CHF 6 000.–	à CHF 7 999.–	5,5%
à partir de CHF 8 000.–		6%

Les produits suivants ne donnent pas droit à un rabais: des articles au prix net, le sucre, les noisettes, les amandes, le sel, les produits du tabac, les huiles, les graisses, la margarine, les spiritueux, la viande, les prix spéciaux etc.

Pour la détermination du taux de rabais, est pris en compte le chiffre d'affaires total des articles donnant droit à un rabais et des articles au prix net.

La valeur de blocage\* moyenne par commande et par point de vente doit s'élever à CHF 600.–. Si ce montant n'est pas atteint, Saviva AG se réserve le droit de percevoir un supplément pour petite quantité d'un montant minimal de CHF 30.–.

(\*Valeur de blocage = toutes les commandes pour un même jour de livraison)

#### Dates-limites de commande et dates de livraison

Les clients ayant accès à Intégrale peuvent s'informer de leur propre plan de tournées et des dates-limites de commande sur la page d'accueil d'Intégrale dans la rubrique Jours de livraison.

Les clients n'ayant pas accès à Intégrale peuvent s'informer du plan de tournées et des dates-limites de commande auprès de leur conseil clientèle.

Cette annexe fait partie intégrante des CGV de la société Saviva AG.

## Conditions générales (CG)

### Prix

Les prix indiqués sont des prix du jour en francs suisses, hors TVA. En règle générale, les prix sont valables au moment de la livraison et fixés au moment de la commande.

Les prix des actions s'appliquent aux livraisons effectuées du premier au dernier jour de l'action.

Les prix sont sans engagement et peuvent être modifiés à tout moment selon l'évolution des prix du marché.

La liste de prix pour les demandes particulières s'applique aux prestations supplémentaires.

### Conditions de livraison

Les prix s'entendent pour les livraisons franco domicile ou gare ferroviaire / station de vallée en Suisse et au Liechtenstein.

La valeur de la marchandise (hors TVA) doit s'élever à 350 francs au minimum par livraison. Si ce montant minimal n'est pas atteint, une participation aux frais de transport de 30 francs est facturée par livraison.

Si une localité ne peut pas être livrée par camion, les frais de transport à partir de la gare ferroviaire / station de vallée la plus proche sont facturés.

La marchandise doit être déballée, contrôlée et entreposée au réfrigérateur ou au congélateur directement après sa réception.

Si le client refuse la livraison sans motif ou pour des raisons qui ne relèvent pas de notre responsabilité, nous nous réservons le droit de lui imputer les frais qui en découlent. En règle générale, nous partons du principe que la réception de la livraison peut également être effectuée par des employés de l'entreprise du client, contre signature du bulletin de livraison.

Nous ne sommes pas tenus de reprendre la marchandise commandée par erreur ou en trop grande quantité.

Nous effectuons les livraisons selon un plan de tournée. Il nous est impossible de fixer des heures de livraison. Néanmoins, nous proposons dans la mesure du possible des plages horaires (le matin ou l'après-midi).

### Qualité des produits

Nous garantissons la qualité et la conservation de nos produits à condition que

- a) les denrées alimentaires réfrigérées soient déballées directement après leur réception et entreposées à une température se situant entre 2 et 5°C au maximum;
- b) les produits surgelés soient traités de manière appropriée et entreposés à une température minimale de -18°C, sans interruption de la chaîne du froid.

## **Conteneurs et emballage**

Les conteneurs sont et demeurent la propriété de Mérat & Cie. SA. Nous nous réservons le droit d'exiger une taxe de dépôt. Nous contrôlons l'état de nos conteneurs et facturons ceux qui ne sont pas rendus.

Les taxes de dépôt officielles sont facturées mensuellement pour les conteneurs IFCO. Les conteneurs retournés donnent lieu à une note de crédit.

Selon la tournée ou le rythme de livraison, il est possible que des cartons soient utilisés pour transporter la marchandise. Les cartons de transport usagés ne peuvent pas être repris pour des raisons d'hygiène.

## **Conditions de paiement**

Nos factures sont payables à 15 jours net et sans escompte.

Nous nous réservons le droit, dans des cas particuliers, d'exiger que la marchandise commandée soit payée en espèces. Le paiement en espèces ne donne pas droit à un escompte.

A partir du troisième rappel, une taxe de 50 francs et un intérêt de retard de 5% sont facturés.

Si l'acheteur est en retard dans ses paiements, nous nous réservons le droit de refuser toute commande supplémentaire et de ne pas procéder aux éventuelles commandes en suspens.

## **Réclamations**

Nous remplaçons tous les produits présentant des défauts de qualité lors de la livraison à condition que ces derniers soient mis à notre disposition et que la réclamation soit effectuée par téléphone ou par courrier dans les 24 heures qui suivent la livraison. La marchandise doit être entreposée et stockée correctement jusqu'à ce que Mérat vienne la récupérer.

## **Divers**

Sur demande, les spécifications relatives aux produits peuvent être obtenues sous la forme définie par Mérat (écrite ou électronique). Si le client le souhaite, d'autres présentations ou formats peuvent être élaborés; les frais éventuels sont alors facturés.

Les accords particuliers passés oralement ne sont valables que si nous les avons confirmés par écrit.

La passation d'une commande implique la reconnaissance de nos conditions de vente et de livraison.

Des modifications de l'assortiment, des emballages ainsi que des modalités de livraison demeurent en tout temps réservées.

Tout litige doit être jugé par les tribunaux ordinaires au siège social de Mérat & Cie. SA. Le droit suisse est seul applicable.