

## Service Level Agreement (SLA) FOOD (Supermärkte)

zwischen

Manor AG, (CHE-105.901.193) Rebgasse 34, 4058 Basel (nachfolgend: "**MANOR**") und der kommerzielle Partner (nachfolgend: "**der Lieferant**").

Für dieses SLA gelten die Bedingungen, die auf der Grundlage des Rahmenvertrages vereinbart wurden.

### 1. Ziel

Im vorliegenden Service Level Agreement (nachfolgend "SLA") werden die Leistungen des Lieferanten gegenüber der Manor Logistik in Bezug auf Service und Qualität spezifiziert. Das SLA regelt sämtliche logistischen Anforderungen, die für Lieferungen an die Food-Verteilzentralen (VZ) notwendig sind. Andere bestehende und vertraglich vereinbarte Richtlinien bleiben bestehen, das vorliegende SLA gilt als zusätzliche Spezifikation. Im Falle einer Beanstandung der nachfolgend aufgeführten Leistungen behält sich Manor das Recht vor, Mahnungen auszustellen und gegebenenfalls finanzielle Strafen zu verhängen.

### 2. Leistungen

#### 2.1 Allgemeine Anforderungen und Logistik Richtlinien

- Es gilt das Prinzip: 1 Bestellung - 1 Lieferung - 1 Rechnung. Ohne Bestellung kann keine Lieferung angenommen werden. Jede ausgestellte Rechnung muss einer Bestellung entsprechen, es ist nicht möglich, mehrere Bestellungen auf einer Rechnung zusammenzufassen.
- Die allgemeinen Logistik Richtlinien, die unter [www.manor.ch/suppliers](http://www.manor.ch/suppliers) veröffentlicht sind, müssen eingehalten werden, andernfalls werden Mehraufwände weiterverrechnet.

#### 2.2 Warenkontrolle und Qualität

- Die Kontrolle der Ware findet im Verteilzentrum statt (ausser für CD1-Lieferungen). Manor muss allfällige Beanstandungen innerhalb von 48 Stunden melden.
- Nach Erhalt der Ware führt Manor Kontrollen der Artikel, der Menge, der Qualität, des MHD und der Temperatur durch. Auch die Richtigkeit und Vollständigkeit der Transport- und Verkaufseinheiten sowie der Begleitdokumente werden überprüft.
- Im Falle eines Rückrufs oder einer Rücknahme von Produkten durch den Lieferanten aufgrund von Qualitätsbedenken gilt:
  - Der Lieferant muss seine Produkte innerhalb einer angemessenen und konsistenten Frist abholen. Falls Manor zusätzliche Kosten im Zusammenhang mit der Lagerung entstehen, werden diese dem Lieferanten in Rechnung gestellt.
  - Der Lieferant verpflichtet sich, alle Kosten zu tragen, die mit der Vernichtung von Produkten verbunden sind.
  - Der Anbieter verpflichtet sich, den vollen Kaufpreis der zurückgezogenen Produkte zu erstatten und/oder die zurückgezogenen Produkte kostenfrei zu ersetzen.
- Das Dokument zur Qualitätskonformität für Lieferanten/Produzenten, in dem sich der Lieferant verpflichtet, das Schweizer Lebensmittelgesetz und die Hygieneverordnung einzuhalten, ist verbindlich. Dieses Dokument ist auf [www.manor.ch/suppliers](http://www.manor.ch/suppliers) veröffentlicht.

### 3. Kommunikation und Verfügbarkeit

Der Lieferant stellt sicher, dass Manor von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr eine Kontaktperson mit Entscheidungskompetenz zur Verfügung steht. Ausnahmen von dieser Regel sind Feiertage in der ganzen Schweiz.

- Die Supply Chain Manor kann auch über diese E-Mail-Adresse [hotline.riv@manor.ch](mailto:hotline.riv@manor.ch) kontaktiert werden.
- Die Kontakte für die Lieferzentralen sind folgende:
  - CD Bussigny: für frische Produkte: [fd-fg.riv@manor.ch](mailto:fd-fg.riv@manor.ch)
  - CD Rickenbach: [we.riv@manor.ch](mailto:we.riv@manor.ch)

## 4. **Finanzielle Penalties**

Manor behält sich das Recht vor, bei Verstössen gegen die oben genannten Regeln Penalties zu verhängen und wird den Lieferanten entsprechend informieren. Die folgende Tabelle listet mögliche Verstösse und die dafür verhängten Penalties auf, die zusätzlich zu den in den Allgemeinen Einkaufsbedingungen (AEB) und Logistikrichtlinien, die auf [www.manor.ch/suppliers](http://www.manor.ch/suppliers) veröffentlicht sind.

Versäumnis	Finanzielle Penalties
<b>1. Allgemeine Anforderungen</b> a) Lieferung ohne Bestellung. b) Nichteinhalten der MHD- / RDH-WE Fristen.	a) Fester Betrag von CHF 50.- pro Bestellung. b) Bis zu 20 % des Warenwerts, wenn die Ware nicht zurückgeschickt wird. 100 % des Warenwertes, wenn die gesamte Ware an den Lieferanten zurückgeschickt wird.
<b>2. Verpackung und Qualität (QM – Team)</b> a) Der Lieferant führt keine entsprechenden Analysen der an Manor gelieferten Produkte durch. b) Die Etiketten werden nicht in Übereinstimmung mit dem Schweizer Lebensmittelrecht erstellt. c) Der Lieferant meldet Manor nicht unverzüglich jede Änderung von Rohstoff(en), Rezeptur(en) und/oder Herstellungsprozess(en), wenn dies Auswirkungen auf die Deklaration hat. d) Der Lieferant informiert den Product Manager nicht über ein Qualitätsproblem (Rücknahme oder Rückruf) oder die übermittelten Informationen sind nicht korrekt. e) Die verwendeten Verpackungen entsprechen nicht den geltenden Gesetzen der Schweiz und/oder der EU.	a) Übernahme der Kosten für Analysen, die von einem externen Labor durchgeführt werden. b) Festbetrag von CHF 200 pro nicht konformem Etikett. c) Festbetrag von CHF 100 pro nicht gemeldeter Änderung. d) Festbetrag von CHF 100 pro Fall. e) Übernahme der Kosten für Analysen und Festbetrag von CHF 200 pro Fall.
<b>3. Warenkontrolle und Qualität</b> a) Abweichung zwischen gelieferter und bestellter Menge. b) Qualität nicht konform.	a + b) 20 % des Kaufpreises der fehlenden oder qualitativ minderwertigen Ware

Basel, [Datum]

**Manor AG**



Gil Bolens VZ Food Director



Simon Michel Head of Supplier Management

[Ort] [Datum]

[Lieferant]

[Vorname] [Name] [Funktion] [Vorname] [Name] [Funktion]