

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

Entre

**Manor AG**, (CHE-105.901.193) Rebgasse 34, 4058 Bâle (ci-après: « **MANOR** ») et le partenaire commercial (ci-après: « **le fournisseur** »).

Le présent SLA est soumis aux conditions convenues sur la base du contrat-cadre.

### 1. Objectif

Dans le présent *Service Level Agreement* (ci-après « SLA »), les prestations du fournisseur vis-à-vis de la logistique Manor sont spécifiées en termes de service et de qualité. Le SLA régit l'ensemble des exigences logistiques nécessaires pour les livraisons aux centrales de distribution Food (CdD). Les autres directives existantes et contractuelles demeurent, le présent SLA est considéré comme une spécification complémentaire. En cas de réclamation concernant les prestations énumérées ci-dessous, Manor se réserve le droit d'émettre des rappels et, le cas échéant, des pénalités financières.

### 2. Prestations

#### 2.1 Exigences générales et conditions logistiques

- Le principe : 1 commande – 1 livraison – 1 facture, s'applique. Aucune livraison ne peut être acceptée sans commande. Chaque facture émise doit correspondre à une commande, il n'est pas possible de regrouper plusieurs commandes sur une facture.
- Toutes les directives logistiques sont publiées sur le site [www.manor.ch/Suppliers](http://www.manor.ch/Suppliers) et doivent être respectées sous peine de sanctions financières.

#### 2.2 Contrôle de marchandise et qualité de livraison en CdD

- Le contrôle de la marchandise a lieu dans le centre de distribution, sauf pour les livraisons CD1. Manor doit signaler d'éventuelles réclamations dans les 48 heures.
- Dès réception, Manor effectue des contrôles sur les articles, la quantité, la qualité, la DLC et la température. L'exactitude et l'exhaustivité des unités de transport, de vente et des documents d'accompagnement sont également vérifiés.
- En cas de rappel ou de retrait de produits par le fournisseur, suite à un souci de qualité :
  - Le fournisseur doit venir chercher ses produits dans un délai raisonnable et cohérent. Si Manor a cependant des frais supplémentaires liés au stockage, ceux-ci sont facturés au fournisseur.
  - Le fournisseur s'engage à prendre en charge tous les frais liés à la destruction des produits.
  - Le fournisseur s'engage à rembourser le prix d'achat total des produits retirés et/ou le remplacement sans frais des produits retirés.
- Le document de **conformité de qualité pour fournisseurs/producteurs** dans lequel le fournisseur s'engage à respecter la loi suisse sur les denrées alimentaires ainsi que l'ordonnance sur l'hygiène fait foi. Ce document est disponible sous : [www.manor.ch/Suppliers](http://www.manor.ch/Suppliers)

### 3. Communication et disponibilité

Le fournisseur veille à ce que Manor dispose d'une personne de contact capable de prendre des décisions du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00. Les exceptions à cette règle sont les jours fériés dans toute la Suisse.

- La Supply Chain Manor peut également être contactée via l'adresse mail [hotline.riv@manor.ch](mailto:hotline.riv@manor.ch).
- Les contacts pour les centrales de livraison sont les suivants :
  - CD Bussigny : Pour les produits frais : [fd-fg.riv@manor.ch](mailto:fd-fg.riv@manor.ch)
  - CD Rickenbach : [we.riv@manor.ch](mailto:we.riv@manor.ch)

## 4. Pénalités financières

Manor se réserve le droit d'imposer des pénalités en cas de violation des règles ci-dessus et informera le fournisseur en conséquence. Le tableau ci-dessous liste les manquements possibles et les pénalités appliquées en plus de celles évoquées dans les conditions générales d'achat (CGA) et directives logistiques publiées sur le site [www.manor.ch/Suppliers](http://www.manor.ch/Suppliers).

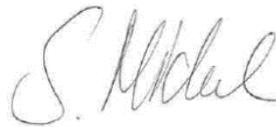
Manquement	Pénalités financières
<b>1. Exigences générales</b> a) Livraison sans commande. b) Non-respect des délais DLC / DCR-EM.	a) Montant fixe de CHF 50.- par commande. b) Jusqu'à 20% de la valeur des marchandises, si la marchandise n'est pas retournée. 100% de la valeur de la marchandise si toute la marchandise est retournée au fournisseur.
<b>2. Emballage et Qualité (Equipe QM)</b> a) Le fournisseur ne réalise pas les analyses nécessaires sur les produits livrés à Manor. b) Les étiquettes ne sont pas rédigées conformément au droit alimentaire Suisse. c) Le fournisseur n'annonce pas immédiatement à Manor toute modification de matière(s) première(s), de recette(s) et/ou de procédé(s) de fabrication(s) lorsque ceci a un impact sur la déclaration. d) Le fournisseur n'informe pas le Product Manager en cas de problème de qualité (retrait ou rappel) ou les informations transmises ne sont pas correctes. e) Les emballages utilisés ne respectent la législation suisse et/ou européenne en vigueur.	a) Prise en charge des coûts des analyses réalisées par un laboratoire externe. b) Montant fixe de CHF 200.- par étiquette non-conforme. c) Montant fixe de CHF 100.- par modification non déclarée. d) Montant fixe de CHF 100.- par cas. e) Prise en charge des coûts des analyses et montant fixe de CHF 200.- par cas.
<b>3. Contrôle de la marchandise et qualité à livraison en CdD</b> a) Ecart entre quantité livrée et commandée. b) Qualité non conforme.	a+b) 20% du prix d'achat de la marchandise manquante ou de qualité non conforme

Bâle, le [date]

**Manor AG**



Gil Bolens VZ Food Director  
Management



Simon Michel Head of Supplier

[lieu] [date]

[fournisseur]

[Prénom][nom][fonction]

[Prénom] [nom]fonction]